

Outsourcing ve Hindistan

Metin Yıldırım¹

İİBF, İktisat Bölümü Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
e-mail: myildirim@gantep.edu.tr

Gökçe Kale²

İİBF, İktisat Bölümü Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
e-mail: gakale@gantep.edu.tr

Özet

Outsourcing, daha önce firmanın kendisi tarafından gerçekleştirilen fonksiyonlarının başka bir firmadan temin edilmesi olarak tanımlanmaktadır.

İçinde yaşadığımız yeni yüzyıl, sadece imalat sanayi faaliyetlerinin değil, aynı zamanda hizmet alanlarının da yabancı ülkelerde üretim yapmanın büyük bir hızla yaygınlaştığı bir yüzyıldır. Bu konuda Hindistan en başarılı atılımları yapmış ve bu sayede en ciddi ihracat gelirleri yaratmıştır.

Çalışmada, offshoring ve outsourcing kavramları tanımlanarak, Hindistan’da outsourcing’in gelişimi ve Hindistan ekonomisine olan etkisi incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Offshoring, outsourcing, Hindistan.

Jel Kodu: F13, F14, F23.

¹ Gaziantep Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü, myildirim@gantep.edu.tr

² Gaziantep Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü, gakale@gantep.edu.tr

Outsourcing and India

Metin Yıldırım³

İİBF, İktisat Bölümü Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
e-mail: myildirim@gantep.edu.tr

Gökçe Kale⁴

İİBF, İktisat Bölümü Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
e-mail: gakale@gantep.edu.tr

Abstract

Outsourcing is defined by providing a firm's functions which previously produced within the enterprise from another firm.

Not only activities in manufacturing but also production in services at the foreign country is spreading rapidly in the new century we live in. In this regard, India has made the most successful leap, and in doing so has created the most significant export revenue.

In this study, phenomenons of offshoring and outsourcing will be defined, development of outsourcing in India and impacts of outsourcing on Indian economy will be examined.

Keywords: Offshoring, outsourcing, India.

Jel Codes: F13, F14, F23.

³ Gaziantep Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü, myildirim@gantep.edu.tr

⁴ Gaziantep Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü, gakale@gantep.edu.tr

1.GİRİŞ

Hindistan’ın bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü dikkat çekici bir gelişme göstermektedir. Bilgi teknolojileri sektöründe kârlı iş alanları yaratmayı başaran Hindistan, yazılım hizmetlerinin en önemli küresel tedarikçisi olma yolunda hızlı ilerlemesini sürdürmektedir. Hindistan, bankacılık, sigortacılık, teknoloji, telekomünikasyon, mühendislik ve işletme hizmetleri gibi alanlarda faaliyet gösteren çok uluslu şirketlerin küresel üretim zincirinde rağbet gören, çağrı merkezlerini yönettikleri, finansal muhasebe ve veritabanı üretimi yaptıkları bir bölge haline gelmiştir. Zira Hindistan’daki eğitilmiş profesyonel işgücü, düşük emek maliyetleri ve reformlarla serbestleştirilmeye başlayan ekonomi, Amerikalı ve Avrupalı şirketler için çok ciddi maliyet düşürme fırsatları sunmaktadır. Hindistan bugün artık bir outsourcing cenneti haline gelmiştir. Özellikle bilgi teknolojileri ve iş süreçlerinin outsource edilmesinde derin tecrübe birikimi sağlamıştır.

2. OUTSOURCİNG, OFFSHORE OUTSOURCİNG VE OFFSHORİNG TANIMLAMALARI

Outsourcing terimi girişimin dışında üretilen mal ve hizmetlerin kullanımını göstermek için kullanılmaktadır. Outsourcing girişimin bulunduğu ülkede(domestic outsourcing) veya başka bir ülkede(outsourcing abroad) oluşabilmektedir. Offshoring terimi ise tamamen yurtdışı ile ilgili bir kavramdır. Offshoring iki durumu kapsamaktadır:

- Mal ve hizmet üretiminin yurtdışında aynı girişim grubunda meydana gelmesi veya kısmen veya bütün olarak yurtdışına transfer edilmesidir (offshore in-house sourcing). Bunun anlamı bir girişimin faaliyetlerinin bir kısmını yurtdışında kendisine bağlı girişimlere transfer etmesidir. Bu bağlı firmalar önceden kurulmuş olabileceği gibi sıfırdan da kurulabilmektedir(greenfield affiliates).

- Mal ve hizmet üretiminin yurtdışına kısmi veya bütün olarak transferinin ikinci şekli bağlı olmayan bir girişimi gerektirmektedir (offshore outsourcing). Bu işlem yurtdışı taşeronluktan oluşmaktadır. Bağlı olmayan yabancı firma; i) ülkenin yerleşikleri tarafından kontrol edilen bir firma, ii) üçüncü şahıslar tarafından kontrol edilen yurtdışı bağlı firma, iii) başka bir grup tarafından kontrol edilen outsourcing yapan ülkeye bağlı bir firma olabilir.

Tablo 1’de yurtdışında veya aynı ülkedeki bir firmada (veya firma grubunda) üretilen bir mal veya hizmetin değişik durumları özetlenmiştir. Başka bir deyişle, firma faaliyetlerinin yurtdışında üretimi içsel (*offshore in-house sourcing*) veya yurtdışı taşeronluğa benzer şekilde dışsal (*offshore outsourcing*) olarak yapılabilmektedir. Üretimin yurtdışında bağlı firmalara transferi durumu “dar anlamda offshoring” ve üretimin yurtdışında bağlı olmayan firmalara transferi “geniş anlamda offshoring” olarak ifade edilmektedir(OECD,2007,16).

Tablo 1. Bir firma (veya firma grubu) için üretim seçenekleri

Üretim Yeri	Kendi Bünyesinde	Dışarıdan Tedarik
Yurtiçi Üretim (Domestic)	Mal ve Hizmet kendi bünyesinde üretilmektedir. (Domestic in-house)	Mal ve hizmet kendi ülkesindeki diğer firmalardan temin edilmektedir. (Domestic outsourcing)

Yurtdışı Üretim
(Offshoring)

Mal ve Hizmet yabancı
ülkede kendi bünyesinde
üretilmektedir.(Offshoring)

Mal ve Hizmet yabancı
ülkede bağlı olmayan
diğer firmalarda
üretilmektedir. (Offshore
outsourcing veya uluslar
arası taşeronculuk)

Kaynak: UNCTAD (2004). World Investment Report 2004: The shift Towards Services, s.148.

2.1. Dar anlamda offshoring (offshore inhouse sourcing):

Yurtdışında var olan bağlı firmaya veya bunun için özel olarak kurulan bir firmaya faaliyetlerin transferini kapsayacak şekilde işlerini outsource (taşerona vermek) eden ülkedeki bir firmada bir aktivitenin kısmi veya bütün olarak durdurulmasını ifade etmektedir.

Aynı grubun bağlı firmalarıyla yapılan offshoring aşağıdaki şartları sağlamalıdır:

- İşlerini outsource eden ülkedeki firmanın üretim birimlerinin işgücü azalmasıyla beraber kısmi veya bütün olarak kapanması.

- Yurtdışında aynı mal ve hizmetleri üreten bağlı firmaların açılması. Bu mal ve hizmetler aynı zamanda daha önceden var olan bağlı firmalarda da üretilebilir.

- Üretimini offshore yapan firma daha önce yabancı ülke tarafından tüketilen mal ve hizmetleri yurtdışındaki kendi bağlı firmasından ithal eder. Mal ve hizmetler kısmen veya bütün olarak yurtdışından arz edildiğinden ve aynı piyasalar için derleyen ülkeden ihracat olarak ayrılmış olduğundan ihracat azalır.

Dar anlamda offshoring durumunda (*offshore in-house sourcing*), önceki üç durum gereklidir ve özellikle çok uluslu şirketlerin yaptığı dolaysız yatırımların boyutunu ilgilendirir. Çalışmada, bu çeşit üretim göz önünde tutulmayacaktır.

2.2. Geniş Anlamda Offshoring (Offshore Outsourcing veya Yurtdışı Taşeronluk)

Geniş anlamda offshoring dolaysız yatırım olmaksızın yurtdışı taşeronluk yapmayı ifade etmektedir. Taşeronluk aslında çok uluslu şirketleri ilgilendirirken, yurtdışında faaliyeti olmayan KOBİ'leri de ilgilendirebilir. Taşeronluğun yapısına bağlı olarak, anlaşmayı yapan taraf işleri outsource eden ülkedeki işi ortadan kaldırmaktadır. Taşeronluk bağlı olmayan firmalar arasında fakat genellikle işbirliği ve ortaklık ilişkisi içinde meydana gelmektedir. Önceden işleri outsource eden ülkedeki firmanın kendisinin yüklendiği üretim, yurtdışına taşeron olarak verildiği zaman, bu üretimden sorumlu işçi sayısında bir azalmayı ifade etmektedir. Bu tasarı özellikle *kalıcı* ve *devamlı* özellikli taşeronlukla ilgilidir. Geçici taşeronluk ise geçici kapasite eksikliğinden dolayı ek talebi karşılayabilmek için veya firmada ve işleri outsource eden ülkede bulunmayan yetenekli işgücünü gerektiren önemli bir görevi sonuçlandırmak için yapılabilmektedir.

Taşeronluk, bir firma(üretici veya anlaşmalı taraf) diğer firmayla(taşeron veya tedarikçi) belirli bir üretim döngüsü için bir veya çok yönlü üretim tasarımı, işlemek veya üretmek veya inşa etme veya bakım çalışmaları için sözleşme yaptığı zaman oluşmaktadır. Çıktı genellikle nihai ürüne dahil edilmektedir. Taşeronluk aynı zamanda hizmetleri, özellikle muhasebe, mühendislik, Ar-Ge, reklamcılık, bilgisayar hizmetleri veya hukuki danışmanlık gibi çalışmaları da içerebilmektedir. Bu

hizmetlerin çoğu yurtdışına taşeron olarak verilebilecek çeşittir. “Tedarikçi” firma söz konusu olan ürün ve servisler için “başlıca” teknik ve ticari şartlara tam anlamıyla bağlıdır.

Önemli bir ayırım taşeronluk ve işbirliği veya ortaklık arasındaki farkla ilgilidir. Farkı anlamak için, iki çeşit taşeronluğu ayırt etmek gerekmektedir. Birincisi, düşük teknolojik içerik gerektiren göreceli olarak sıradan mal ve hizmetlerle ilgilidir (çağrı merkezleri, muhasebe, yedek parça v.b.). İkinci kategorideki mal ve hizmetler yüksek teknolojik içeriğe sahiptir ve genellikle sürekli inovasyona maruz kalmaktadırlar. Üretici ve tedarikçi firma arasındaki ilişkiler iki kategoride farklılık göstermektedir. Birinci kategoride geniş bir seçime sahip üretici firma, genellikle fiyatlar ve teslim süresi üzerinde çok güçlü baskı uygulamakta ve tedarikçi firmayı kolay bir şekilde değiştirebilmektedir. Diğer taraftan, ikinci kategoride tedarikçi firma üretim tasarımı ile daha yakından ilgilidir ve bu yüzden bir ortaklık rolü üstlenmektedir.

Geniş anlamda offshoring olgusunu tanımlayan üç koşul bulunmaktadır. Offshoring olgusunun bu örneği bağlı olmayan firmalarla ilgilidir (uluslar arası taşeronculuk).

- Mal ve hizmet üretim faaliyetlerinin, işgücü azalmasıyla kısmen veya bütün olarak işlerini outsource eden ülkede durdurulmaktadır.
- Kısmen veya bütün olarak durdurulan aynı faaliyet yurtdışında bağlı olmayan bir firmaya veya başka bir kuruluşa düzenli olarak taşeron olarak verilmektedir. İş ve mal ve hizmetleri yurtdışına taşeron veren firma daha önce derleyen ülkedeki yurtiçi talebi karşılamak için firma içinde ürettiği mal ve servisleri şimdi ithal etmeye başlamıştır.
- Yurtdışı taşeronluk durumunda bir firma faaliyetlerinden bazılarını yurtiçi piyasada outsourcing vasıtasıyla da outsource etmesi mümkündür. Yurtiçi firma söz konusu faaliyetleri taşeron olarak yapmak için almakta, sonra yurtdışına taşeron olarak vermekte ve kendisi taşeron olarak yapılmış olan mal ve hizmetleri ithal etmekte, arkasından siparişi ilk veren firmaya dağıtmaktadır. Kısmen veya bütün olarak durdurulan aynı faaliyet yurtdışında bağlı olmayan bir firmaya veya başka bir kuruma düzenli olarak verilmektedir. (Offshoring and employment trends and impacts). Çalışmada bahsedilecek olan üretim çeşidi offshore outsourcing(geniş anlamda offshoring) olgusudur ve bundan sonra kısaca outsourcing olarak tanımlanacaktır.

3. OUTSOURCİNG’İN ULUSLAR ARASI TİCARETTEKİ YERİ

Küreselleşme ticari faaliyet alanını genişletmiştir. Ricardo zamanında İngiliz kumaşı karşılığında Portekiz şarabı ticareti iyi bir örnektir, fakat bugünün uluslar arası iktisadını tanımlamada işin sadece yarısını oluşturmaktadır. Nihai ürün ticareti, firma sınırları içinde ve dışında yer alan ara mal ticareti tarafından aşamalı olarak geride bırakılmıştır(Garetto,2007,s.2).

Şubat 2004’de Başkan Bush’un Ekonomik Danışma Konseyi başkanı olarak görev yapan Harvard profesörü N. Gregory Mankiw’in outsourcing olgusunun diğer uluslar arası ticaret tiplerinden hiçbir farkının olmadığını ve bu yüzden Amerika için açıkça faydalı olduğunu söyleyen konuşmayı yapana kadar, outsourcing aşırı dikkat çekmemiştir. Mankiw’e göre hizmet işlerinin outsource edilmesi “ekonomistlerin yüzyıllardır konuşa geldiği ticaretten elde edilen kazançların en son ortaya çıkan şeklidir” ve “Geçmişte ticareti yapılabilen şeylerden daha fazla şeyin ticarete konu olması iyi bir şeydir(Vieth ve Chen,2004).

Outsourcing olgusu Mankiw'in de önerdiği uluslar arası ticaret alanının sıradan uzantısı olarak veya bireylerin, işletmelerin ve bölgelerin aynı temel nedenlerden dolayı yani karşılaştırmalı üstünlüklerini kullanmak ve bu suretle ticaretten kazanç elde etmek için yaptığı ülkelerin diğer ülkelerle ticareti olarak iki taraflı düşünülebilmektedir. Adam Smith bunu oldukça açık bir şekilde 1776'da görmüştür. "Ulusların Zenginliği" isimli eserinde şöyle yazmıştır:

"Kendisine, satın almaktan daha pahalıya gelecek hiçbir şeyi asla evde yapmaya kalkışmamak, akli başında her aile reisinin düsturudur. [...] Her özel ailenin yönetiminde akıllılık olan şeyin, büyük bir krallığınkinden ahmaklık olabilmesi pek olanaklı değildir. Eğer yabancı bir ülke bize bir malı bizim edebileceğimizden daha ucuza arz ediyorsa, onu biraz avantajlı olduğumuz bir biçimde çalıştırdığımız kendi endüstrimizin üretimini bir bölümü karşılığında ondan almak daha iyidir."(Smith,1937,424).

Karşılaştırmalı üstünlüklerin kökenleri nelerdir? Bazıları gerçek anlamıyla "doğal"dır, yani doğa tarafından verilmiştir. Yani doğa Grönland adasından daha çok Hawaii'yi daha fazla turist cazibe merkezi haline getirirken, Teksas ve Suudi Arabistan, Japonya ve New York'un tamamen eksik olduğu büyük petrol birikiminde en üstte yer almaktadır. Böyle doğal üstünlüklere karşı yapılabilecek çok fazla şey yoktur. Fakat doğanın istekleri modern ekonomilerde uzak geçmişte olduğundan daha az önemlidir. Örneğin, kimse yazılım ve donanım endüstrilerinin Silikon Vadileri etrafında toplanmasının nedenini o bölgede doğal silikon birikiminin bol bulunmasına bağlamamaktadır. Değişik durumlar altında, Silikon Vadisi her yerde ortaya çıkabilir. Silikon Vadisi hikâyesi genel bir gerçeğe örnek teşkil eder ki bugün karşılaştırmalı üstünlüklerin birçoğu doğadan miras kalanlarla değil, insan gücü tarafından yaratılmaktadır(Blinder,2005,4).

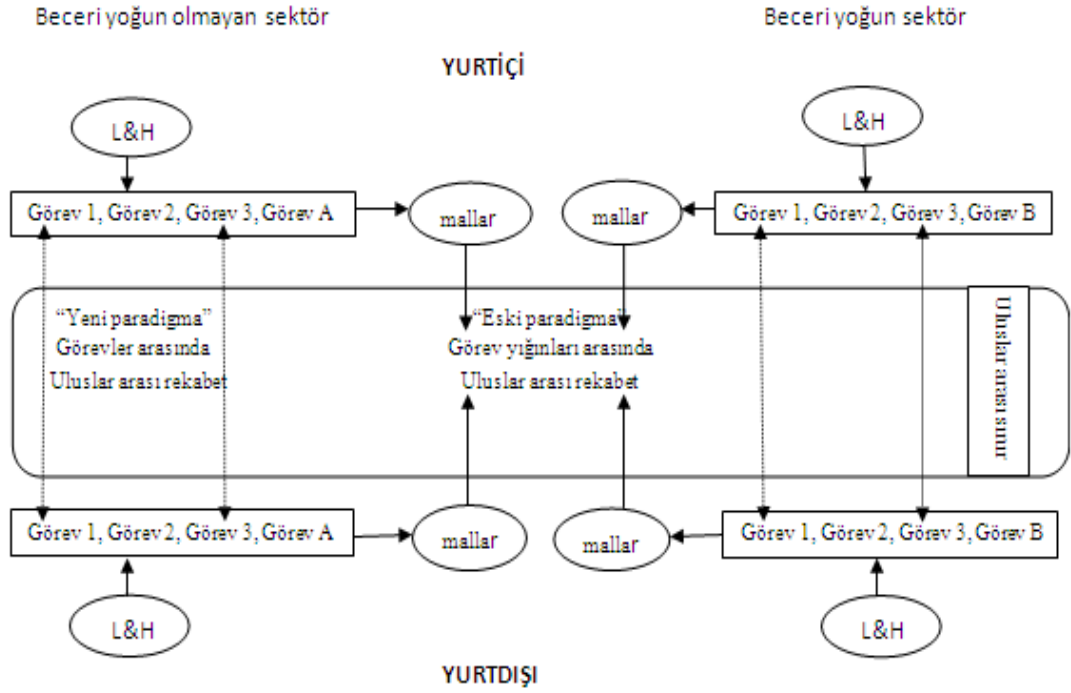
Bu modern gerçeğin bir önemli tarafı da şudur ki, doğal kaynaklar hareketsizken, insan yapımı karşılaştırmalı üstünlük örneği hareket edebilmekte ve zamanla değişebilmektedir. Jagdish Bhagwati bu olgunun adını sık sık yer değiştirebileceğini belirtmek için "kaleydoskopik (sürekli ve sık değişen)" karşılaştırmalı üstünlük olarak nitelendirmiştir(Bhagwati,2005,1) ve bu outsourcing olgusunun kökenlerini düşünmede anlaşılması gereken ilk önemli noktadır. Elbette ulusal sınırlar arasında her şey ticarete konu olamaz. Herhangi bir zamanda, hangi mal ve hizmetlerin uluslar arası ticaretinin kolay, zor veya imkânsız olduğunu çoğunlukla mevcut teknoloji, özellikle taşıma ve iletişim teknolojileri, belirlemektedir. Ekonomi teorisyenleri dünyanın mal ve hizmetlerini "ticareti yapılabilir" veya "ticareti yapılamaz" olarak iki sepetten birine koyarak kavramsallaştırmaktadırlar. Geleneksel olarak, bir kutunun içine konamayan (hizmetler gibi) veya gemiye yüklenemeyecek kadar çok ağır olan (ev gibi) herhangi bir madde ticareti yapılamayan şeyler olarak düşünülürken, kutunun içine konulabilen ve gemiye yüklenebilen (üretmiş mallar) her madde ticareti yapılabilir şeyler olarak göz önüne alınmaktaydı. Fakat bugün bu, işlevini yitirmiş bir düşüncedir. Hangi maddelerin ticaretinin yapılabileceği ve hangi maddelerin ticaretinin yapılamayacağı arasındaki sınır sürekli kaymaktadır, çünkü teknoloji sürekli gelişiyor ve çünkü taşımanın zamanla daha kolay ve daha ucuz büyüyeceği gözükmektedir. Fakat bu kayma kaleydoskopik değildir. Tersine, karşı konulamaz şekilde yalnızca tek yönde hareket etmekte; *Zamanla, daha fazla ve daha fazla maddenin ticareti yapılabilir hale gelecektir.* Bilhassa kutular geçmişte alışkın olunan kutular değiller. Eğer bir maddeyi bir kutunun içine koyamıyorsanız, onun ticaretini yapamazsınız eski varsayımı bugün tamamıyla kullanımını yitirmiştir ve bu outsourcing olgusunu anlamada ikinci önemli noktadır. Birçok hizmetin şu anda ticareti yapılabilir ve kesinlikle daha fazla hizmetin ticareti yapılacaktır çünkü

kutuların geçmişte üstlendiği rolü şimdi dijitalleştirilmiş bilgi paketleri üstlenmektedir(Blinder,2005,6).

1817’de David Ricardo Politik İktisat ve Vergilendirme isimli eserindeki tezi ile meşhur olmuştur. İngiltere ve Portekiz arasındaki iletişim şarap ve tekstilin bir ülkeden diğerine gemiyle taşınmasından daha hızlı değildi ve sadece çok az daha ucuzdu. Birçok mal tek bir yerde üretilmekteydi ve üretim süreçlerinin ayrılması birbirinden uzak yerlerde üretim faaliyetlerinin koordinasyonu imkânsız olmasa bile zor olan bir dünyada ekonomik değildi. Ricardo karşılaştırmalı üstünlük prensibini bir malın diğer bir malla değişimini içeren bir örnekle açıklamıştır. Yaklaşık iki yüzyıl sonra, uluslar arası ticaret teorisinin özü üretimin ve nihai malların değişimi hakkındaki düşünceler üzerinde hakim olmaya devam etmektedir. Uluslararası entegrasyonun fiyatlar, üretim modelleri ve faktör gelirleri üzerindeki etkileri tamamıyla bir yerde üretilen malların analiz modellerinden önce gelmektedir. Fakat devir değişmektedir. İletişim ve bilgi teknolojilerindeki devrimsel süreç tarihsel ve hala devam eden üretim sürecinin çöküşüne imkân vermiştir. İngiltere ve Portekiz gibi ülkeler hala bazı malları başından sonuna kadar üretmektedir fakat artan bir şekilde çeşitli ve birbirinden tamamen ayrı yerlerde üretilen ve üretimi için birçok görev gerektiren karmaşık endüstriyel malları (veya artan bir şekilde bilgi yoğun hizmetleri sağlamak için) sağlamak için küresel arz zincirine katılmaktadır. Bu ifadeyi daha iyi anlamak için, yalnızca nihai mal değişimini içermeyen aynı zamanda belirli görevlerdeki ticareti de içeren yeni bir uluslar arası ticaret paradigmasına ihtiyacımız vardır(Grossman ve Rossi-Hansberg,2006,1).

Richard Baldwin ve Frédéric Robert-Nicoud’a göre yeni ve eski globalleşme paradigmaları globalleşmeyi iki büyük ayrılma olarak düşündüğümüzde birbirine geçmektedir. İnsanlık medeniyetinin görünmeye başladığından beri, hareket halinde olan malların fiyatları, insanlar ve düşünceler üretimin ve insanların coğrafi kümelenmesini teşvik etmiştir. Hızlı bir şekilde düşen uluslar arası taşıma maliyetleri malların tüketim noktasından uzakta yapılabilmesine olanak vererek birinci ayrılmaya neden olmuştur. Sonuçta malların uluslararası ticaretinin hızlı büyümesi ortaya çıkmıştır ve bu eski paradigma(ticaret teorisi) olarak tanımlanmaktadır. Çok yakın geçmişte, hızlı düşen uluslar arası iletişim ve koordinasyon maliyetleri üretim aşamalarının birbirinin yanında üstlenilmesi gerekliliğinin sonu olan ikinci ayrılmayı teşvik etmiştir. Sonuçta Kuzey Amerika ve Doğu Asya arasında yaklaşık 1985’den beri yapılan outsourcing ve ara malların ticaretindeki hızlı bir büyüme ortaya çıkmıştır. Hatta daha yakın geçmişte, hizmet sektörü işlerinin outsource edilmesiyle ikinci ayrılma fabrikalardan ofislere yayılmış ve dikkatler çok çeşitli hizmetlerin outsource edilmesine kaymıştır. Hemen hemen her gün medyada çağrı merkezlerinde müşterilere cevap veren, x-ray okuyan, yazılım geliştiren, vergi formlarını hazırlayan Hindistan şirketlerinin hikayeleri duyulmaktadır.

Şekil -1 eski ve yeni paradigma arasındaki temel farklılıkları göstermektedir. Eski paradigma altında yurtiçi üretim faktörleri mal piyasasında yabancı faktörlerle rekabet etmekteydi. Yurtiçi faktörler malları üretmek için kara kutu içinde bir araya getiriliyorlar, daha sonra uluslar arası rekabetle karşı karşıya kalıyorlar. En başta gelen üretim faktörleri, yüksek becerili işgücüne H ve düşük becerili işgücüne L dersek, fabrika ve malların bir sonundan girip diğer sonundan çıkmaktadır.



Şekil-1.Görev Ticareti (Richard Baldwin, Frederic Robert-Nicoud(2006). Offshoring And Globalisation:What is new about the new paradigm?,s.2).

Şekil-1 öncelikli faktörlerden nihai malları üretmek için üstlenilmesi gereken çeşitli “görevleri” göstermektedir. Sol taraftaki düşük beceri yoğun sektör X için, nihai mal üretimi görev 1, görev 2, görev 3 ve sektöre has görev A’yı gerektirir. Yüksek beceri yoğun sektör Y’de nihai mal üretimi görev 1-3 ün yanında sektöre özgü görev B’yi de gerektirir. Örneğin, Görev A ve B sektörlerin üretim süreçlerinin tek özelliği ile ilgiliyken, görev 1 bilgi giriş hizmeti, görev 2 envanter yönetimi ve görev 3 bilgi teknolojileri hizmeti olabilir.

İkinci ayrılma, parçalara ayrılmanın daha üst seviyelerinde meydana gelir. Uluslar arası iletişim ve koordinasyon maliyetleri düşerken, firmalar daha önce ticareti yapılamayan birçok görevi outsource edebilmektedir. Uluslar arası rekabet, birinci ayrılma ile farklı ülkelerdeki firma ve sektörler arasında olurken, ikinci ayrılmadan sonra farklı ülkelerde benzer görevleri yerine getiren bireysel işçiler veya üretim takımları arasında ortaya çıkmaktadır(Baldwin ve Robert-Nicoud,2006,2).

4. OUTSOURCİNG ÖNEMİ

Yazılım büyük miktarlarda outsource edilen ilk hizmet sektörüdür. Temel birinci neden veri ve iş ürünlerinin çok büyük kolaylıkla taşınması ve bunu gerçekleştirmenin çok karmaşık iletişim donanımlarını gerektirmemesidir. 1980’li yıllarda telekomünikasyon donanımlarının fiyatı büyük ölçüde düşmüştür. Bu durum, gelişmekte olan ülkelerin yazılım ile ilgili işlerde yalnızca düşük fiyatlı ve düşük nitelikli işlerde çalışabileceği kavramını değiştirmiştir. Fiziksel ortamda kodlanan veriler, bugün kablolar aracılığıyla iletilebilmektedir. İlk başlarda çok küçük miktarlarda olan outsourcing, hacim olarak hızla yükselmiştir. Hatta Hindistan gibi gelişmekte olan ülkelere karmaşık, yüksek katma değerli yazılım ürünleri outsource edilebilmektedir. Hindistan, maliyet açısından kalkınmış ülkelere üstün olduğu için, daha önceleri üretimi için Hindistan’ın uygun görülmediği mallar, Hindistan’dan outsource edilmeye başlanmıştır(Balatchandirane,2007,3).

İkinci önemli neden, globalleşme süreci altında sanayi ürünleri için üretim ve tüketimin coğrafi olarak ayrılmasına neden olan taşıma maliyetlerinin düşmesidir. Bugün ise bu Yazılım ve Bilgi Teknolojisi ile ilgili hizmetleri etkilemektedir. Hindistan gibi ülkelerde üretilen bu hizmetler, fiber optik kabloların diğer ucunda bulunan Amerika, Avrupa ve Japonya gibi ülkelerde tüketilmektedir.

Üçüncü önemli neden, kalkınmış ülkelerde beyaz yakalı işlerin karmaşıklığının artmasıdır. Outsourcing, gitgide artan karmaşık işlerin daha fazla kontrol edilebilir parçalara ayrılmasına yardım etmektedir. Şirketler, iş yazılımı geliştirme ve kurumsal bilgisayar ağlarının yönetimi gibi bilişim departmanlarının işlerini outsource etmeye başlamışlardır.

Diğer nedenler arasında, Amerika'nın outsourcing ile sahip olduğu gibi, becerilere erişim vardır. Amerika büyük miktarda insan sermayesi üretecek büyük bir eğitim donanımına sahip iken bu yeterli değildir. Hindistan gibi ülkelerin dünya piyasasına katılması ve Amerikan matematik ve fen eğitim sisteminin üretimi düşürdüğü bir zamanda aşırı bir eğitilmiş işgücünün olması ile birlikte, işlerin yurtdışına outsource edilmesi ortaya çıkmıştır. Yani firmaların işleri outsource etmesinin diğer nedeni yurtdışındaki erişilebilir işgücü piyasasının büyüklüğü ve kalitesidir. 1990'ların sonunda, birçok Amerikan firması, Y2K (dijital kıyamet) düzenlemesini yapmak için gerekli olan, mevcut sistemlerin bilgisine sahip programcılara sahip olan Hintli satıcılara dönüş yapmıştır. Benzer şekilde, 1999 ve 2000'deki dot.com patlamasıyla, birçok Amerikan firması Java programlama dilini bilen yeterli insan kaynağını bulmak için denizaşırı satıcılara yönelmişlerdir. Örneğin, Hindistan'da yalnızca geniş işgücü açısından değil aynı zamanda Hindistan'daki bilgisayar eğitim sistemindeki özel oyuncular olarak piyasaya hızlı tepki gösterebilecek ve mevcut talebe yetenekleri öğretebilecek nitelikte çok fazla insan bulunmaktadır.

Outsourcing piyasaya erişim imkânı vermektedir. Firmalar bazen outsourcingi ürünlerini satmak istedikleri ülkede hazır piyasaya sahip olmak için stratejik olarak çekici bulmaktadır. Outsourcing, BT firmalarına yeterince iş olmadığı veya çok fazla iş olduğu durumlarda yardım etmektedir. Bu küçük şirketler, parasal açıdan çok geniş işgücünü istihdam etmeyi göze alamazlar. Çünkü verimsiz oldukları zamanlarda maaşları ödeyebilme gücüne sahip olmazlar ve bu yüzden minimum işgücü ile çalışmak zorundadırlar. Fakat bu durum, kısa bir sürede tamamlanması gereken büyük bir proje aldıklarında firma açısından problemlere neden olabilmektedir. Bu durumda rasyonel olan, işi outsource etmektir.

Amerika'daki daha fazla firmanın işleri outsource etmesiyle, kademeli bir etki ortaya çıkmaktadır. Rakipleri outsource yaparken ve bundan ekonomik kazanımlar elde ederken firmalar ister istemez outsourcing yapmak zorunda kalmaktadırlar.

5. OUTSOURCİNG MERKEZİ: HİNDİSTAN

Hindistan outsourcing anlamında dünyanın tartışmasız ve rakipsiz cennetidir. ABD'nin 1965 yılında uyguladığı ambargodan sonra, 1977 yılında IBM'in Hindistan'ı terk etmesi bu ülkeyi yazılım devi haline getirmiştir. Dünyanın en büyük şirketleri artık muhasebe, arka ofis işlemleri, call center, yazılım, biyoteknoloji, medikal turizm gibi hizmetleri Hindistan'a yaptırmaktadır(Çetinel,2007).

Hindistan'ın outsourcing cenneti olmasının arkasındaki etkenler aşağıda 11 başlık halinde açıklanacaktır.

5.1. Bol Miktarda Bilim Ve Teknoloji Yeteneğine Sahip İnsan Kaynağı

Hindistan'ın BT (Bilgi Teknolojisi) sektörünün arkasında güçlü ve bol miktardaki bilim ve teknoloji yeteneğine sahip işgücü havuzu bulunmaktadır. Hintli programcılar güçlü teknik becerileri ve müşterilerin işlerini yapmadaki isteklilikleriyle tanınmaktadırlar. Bazı durumlarda, özellikle telekomünikasyon alanında müşteriler daha fazla uzmanlaşmış mühendislik yeteneğine sahip olmak için işlerini outsource etmektedirler(Kaiyan,2005,5).

Hindistan'ın teknoloji, yazılım ve nükleer teknoloji alanındaki ilerleyişinin altında yatan önemli faktörlerden biri Hintli beyin göçü ve bu beyin göçünün knowhow olarak Hindistan'a geri dönüşüdür. ABD, İngiltere, Kanada, Fransa gibi ülkelerde NASA ve Microsoft başta olmak üzere teknoloji ve bilim üreten birçok kurumda çalışan yüzlerce Hintli ile karşılaşmaktadır. Hindistan, beyin göçünü bir fırsat olarak değerlendirmektedir. Batı ülkelerinin zengin bilim kurumlarında know-how ve deneyim kazanan beyinlerini Hindistan'a know-how ve teknoloji transferi olarak geri döndürmektedir(GASAM,2008,7). 1960'larda, Hindistan'ın en parlak teknolojik yeteneklerinin binlercesi, klasik "beyin göçü"nü yaratarak, çalışmak veya okumak amacıyla Amerika'ya gitmiştir. 2000 yılıyla birlikte Hintli mühendisler 972 Silikon vadisindeki teknoloji tabanlı şirketlerin başına geçmiştir. Hindistan'da ikamet etmeyen Amerika eğitilmiş Hintliler 1990'ların ikinci yarısında ülkelerine dönmeye başlamışlardır. Bu kişiler yalnızca ülkelerine bilim ve teknolojiyi getirmemiş, aynı zamanda paralarıyla Hindistan'da yatırım yapmışlardır. Böylece ortaya çıkan Hindistan BT sektörü, Hindistan'ın teknik seviyesini ve ölçüsünü yükseltmek ve kalkınmasını teşvik etmek için çok iyi fırsatlar sunmuştur.

5.2.Düşük İşgücü Maliyetleri

Düşük ve rekabetçi işgücü maliyetleri, uluslar arası piyasada Hindistan'ın sahip olduğu avantajlardan biridir. Hindistan zengin ucuz işgücü kaynağına sahiptir. İşgücü maliyeti dünya işgücü maliyetinin sadece dörtte biridir. Yazılım hizmetlerinin Amerika gibi başlıca tüketicisi ile yazılım ile ilgili hizmetleri sağlamada karşılaştırmalı bir üstünlüğe sahip olan Hindistan arasında küçümsemeyecek fiyat farklılıkları bulunmaktadır. Yazılım profesyonellerinin maaşı açısından, Hintli profesyonellerin aylık ücreti kalkınmış ülkelerdeki profesyonellerin aylık ücretinin yaklaşık 1/8-1/5'i kadardır. Amerika'da 1990'ların ortalarında yeni bir yazılım mühendisi istihdamının yıllık maliyeti 45.000\$ iken, bu rakam Hindistan'da 5.000\$'dır ve outsourcing ile gelen birçok ek maliyete rağmen firmalar işlerini Hindistan'a outsource ederek küçümsemeyecek masraf azaltması sağlamışlardır(Balatchandirane,2007,4). Yazılım geliştirme emek-yoğun bir endüstridir. Hindistan'ın yazılım profesyonellerinin düşük maliyeti, Amerika gibi gelişmiş ülkelerdeki BT firmalarının çoğunun yazılım sipariş formlarının ve AR-GE programlarının büyük bir kısmını Hindistan'a devretmesine neden olmaktadır. Aynı zamanda, ABD'li ilaç şirketleri adına bilimsel makaleleri araştırmak, derlemek, okumak ve özetlemek şeklindeki hizmetleri Hindistan'da moleküler biyoloji doktorasına sahip bilim adamları, ABD veya Avrupa maliyetlerinin onda veya yirmide biri fiyata yapmaktadır.

5.3. İngilizce Yeterliliği

Hindistan Amerika'dan sonra en büyük ikinci İngilizce konuşan ülkedir. Hindistan'da İngilizce konuşabilen çok sayıda insan kaynağına erişim Hindistan'ın sahip olduğu avantajlar arasında yer almaktadır. Hindistan'da, yıllık yaklaşık 290,000 mühendislik derecesi ve diploması sahipleri işgücüne katılmaktadır. Bunların büyük oranı BT sektörüne girmektedir. Birçoğu eğitimlerini İngilizce

almaktadır. Hindistan'da BT ve BT' ye dayalı hizmetler istihdamı 1999-2000 yılları arasında 284,000'den, tahmini olarak 2003-2004'de 813,500'e yükselmiştir. Eğitim dili olarak İngilizce, en iyi İngilizce konuşan eleman yetiştirmeye yardım etmektedir. Bu yüksek eğitilmiş yazılım profesyonelleri İngilizce olan teknik materyalleri ustalıkla okuyup yazabilmektedir ve bilgiye direkt olarak Batılı ülkelere erişmektedirler. Hintli mühendisler için İngilizce tabanlı yazılım aletlerini kullanmak ve kendi yazılım ürünlerini ve hizmetlerini direkt olarak İngilizce konuşan ülkelere ihraç etmek zor değildir.

5.4. Coğrafik Avantajlar

Hindistan ve Batı, özellikle BT ve BT' ye dayalı hizmetlerde en geniş pazara sahip olan Amerika, arasındaki zaman farklılıkları bir avantajdır. Hindistan ve Amerika arasında 12 saatlik bir zaman farkı vardır. Hintli yazılım mühendisleri tarafından gün içinde geliştirilen yazılım programı Amerika'ya uluslararası uydular aracılığıyla gece iletilmektedir. Bu saat, Amerika'daki müşterilerin çalışma saatidir. Yazılım programını test ettikten ve düzeltme ve ilave olarak eklenmesi gereken şeyleri önerdikten sonra bilgileri tekrar Hindistan'a iletirler. Hintliler, Amerikalıların gecesini boyunca programı düzeltirler ve tekrar Amerika'ya iletirler. Bir sonraki sabah, Amerikalı müşteriler düzeltilmiş programı alacaklardır. Böylece, Amerikan firmaları gün boyunca belirli bir işlem üzerinde çalışırlar ve sonra bu iş, günün Amerika'da sona erdiği ve Hindistan'da yeni başladığında Hindistan'daki meslektaşlarına geçer. Onlarda akşama kadar yani Amerika'da gündüz olana ve işin onlara geçeceği zamana kadar nöbetleşe bir şekilde çalışırlar. Böylece, Amerikalılar ve Hintliler tarafından 24 saat boyunca bir çalışma gerçekleştirilmiş olur. Bu tür yüksek etkinlik büyümeyi teşvik etmektedir.

5.6. Eğitim ve Öğretim

Hindistan'ın bol, yüksek kaliteli ve maliyet etkili hizmetleri ve büyük miktardaki becerikli yazılım işgücü kaynağı onu küresel yazılım müşterileri için çekici kılmaktadır.

Eğitim ve öğretim sistemi açısından, Hindistan aynı anda çeşitli eğitim sağlayıcıları kullanmaktadır. Eğitim hem hükümet hem de özel sektör tarafından sağlanmaktadır ve uygulama, çalışma ve araştırmayı birleştirmektedir. Bu şu şekilde elde edilebilmektedir: a) Örgün eğitim sistemi b) Uzmanlara eğitim sağlayan Sivil toplum kuruluşları c) Eğitim enstitüleri kuran yazılım firmaları. Ünlü Hindistan Teknoloji Enstitüsü gibi Eğitim enstitüleri ve teknik okullar nitelikli lisans ve yüksek lisans mezunlarının başlıca kaynağıdır.

Hindistan, her yıl çok sayıda yüksek nitelikli çalışan üretebilme yeteneği ile en iyi BT kaynağı sağlayıcılarından biri olarak ortaya çıkmaktadır. Bilim ve matematik üzerine çok önem veren eğitim sistemi, bilim ve mühendislik alanında çok fazla mezun vermesiyle sonuçlanmaktadır. Nicel kavramlardaki hâkimiyet İngilizce yeterliliği ile birleştiğinde mevcut uluslar arası BT talebinin avantajlarından faydalanmaya olanak tanıyan nitelikli çalışanların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Hindistan Teknoloji Enstitüsü ve Hindistan İşletmecilik Enstitüsü gibi devlet kurumları her yıl nitelikli mezunlar vermektedir.

Hindistan 250'den fazla derece ve diploma seviyesinde bilgisayar eğitimi sağlayan üniversite ve mühendislik yükseköğretim kurumlarına sahiptir. Eğitilmiş derece ve diploma seviyesindeki eğitilmiş insan gücü 1985'den beri sürekli bir şekilde artmaktadır ve 2000 yılında 130,000'e ulaşmıştır.

5.7. Yasal Çevre

Hindistan fikri mülkiyet haklarının korunması için büyük bir dikkat göstermiştir ve dünyanın en katı patent yasalarından birisi olan yeni bir Patent Yasasına imza atmıştır. Hindistan 1994’de, korsanı kontrol etmek için ilk defa 1957’de oluşturulan Patent Yasası’nı revize etmiştir ve yeni bir yasa ortaya çıkmıştır. Yeni Patent Yasası telif hakkı sahiplerinin haklarını, yazılım kiralayanların davranışlarını, yazılımları kopyalamak ile ilgili kullanıcıların haklarını ve patent yasaının ihlali durumunda verilecek cezaları öngörmektedir. Hintli yazılım kullanıcılarının patent yasaı bilinci hızla artmıştır. Yazılım korsancılığı 1996’da %80’den 2001’de %59’a keskin bir şekilde düşmüştür. Bu oran ile birlikte Batılı kalkınmış ülkelerdeki seviyeye düşmüştür ve diğer gelişmekte olan ülkelerde bu oran %90’dır. Bütün bunlar göstermektedir ki, Hindistan yazılım piyasası normal gelişme çizgisi izlemiştir. Gelişen yasal sistem sadece kalkınmış ülkelerin Hindistan yazılım sektörü ile ilgili izlenimlerini tersine çevirmemiştir, aynı zamanda yazılım girişimcilerinin teşebbüslerini dolayısıyla da yazılım ihracatını harekete geçirmiştir.

5.8. Kalite Yönetimi

Yazılım şirketleri için başlıca ölçüm kriterleri kalite yönetimi ve kalite kültürüdür. Hint BT operatörleri, BT yazılım ve hizmet arenasında güçlü bir mesele yarattılar. Bugün dünya, Hindistan yazılım sektörüne iyi kalite ve yüksek fiyat performansı olarak bakmaktadır. Hindistan firmaları kalite belgeleri konusunda önemli mesafeler almışlardır. Hindistan’ın en başarılı 400 firmasının yaklaşık yüzde 75’i ISO9000 veya SEI-CMM (Software Engineering Institute-Capability Maturity Model) düzey 2 belgesi veya bunların eşiti kalite belgesine sahiptirler. Dünya çapında 69 organizasyonda bulunan SEI-CMM düzey 5 belgesine sahip 46 organizasyon Hindistan’da bulunmaktadır(Taşkın,6). Hindistan BT sektörü en yüksek uluslar arası kalite standartlarına ulaşmak amacını sürdürmektedir. McKinsey & Co’ya göre Hindistan, yazılım ve hizmetlerle ilgili tüm alanlardaki karmaşık projeler üzerinde başarıyla çalışan ve artan sayıda satıcılara sahip olmaya devam edecektir.

5.9. Yazılım Teknolojileri Parkları Geliştirme

Hindistan yüksek teknoloji sektörünün gelişimini teşvik etmektedir ve bilim ve teknoloji sanayi parkları kurarak uluslararası gelişmişlik seviyesi ile arasındaki mesafeyi azaltmaktadır.

Hükümet, yazılım ihracatına yönelmeyi teşvik etmek için, çeşitli tercihli politikaları açık ve kesin bir şekilde belirten Yazılım Teknoloji Parkları Planı’nı yayınlamıştır. Yazılım Teknoloji Parkları, Bilgi Teknolojisi Bakanlığı’nın altında çok özel bir tasarıdır. Bu tasarı Hindistan’da yatırımcılara tüm sermaye malları üzerinden sıfır ithalat vergisi, 10 yıllık özel gelir vergisi iadesi, yüksek hızlı veri iletişim bağlantıları gibi altyapı imkânlarına erişim gibi birçok teşvik sunmaktadır.

1990’lardan beri Yazılım Teknoloji Parkları planının teşvik ettiği gibi, 18 yazılım Teknoloji parkları yükseldi. Bu yazılım parkları Bombay, Pune, Haydarabad, Bangalor, Chennai gibi şehirler üzere Hindistan’ın her yerine dağılmışlardır.

Yazılım Teknoloji Parkları’nda 5500’den fazla işletme bulunmaktadır. Yazılım Teknoloji Parkları’ndan yapılan ihracat Hindistan’ın toplam yazılım ihracatının %68’ini oluşturmaktadır. Bugün, Bangalor, dünyanın beş en büyük bilim-teknoloji bilgi merkezlerinden biridir. Hatta yazılım endüstrisi çevreleri Bangalor’un Silikon Vadisi ile başa çıkabilmek için gerekli gerçek güce sahip olduğunu düşünmektedirler.

5.10. Yazılım Endüstrisi Kurumları

Hindistan'ın yazılım endüstri kurumları, yazılım endüstrisinin gelişiminin desteklenmesinde önemli bir rol oynamıştır. Bu kurumlar arasında Nasscom ve MAIT en göze çarpan uygulayıcılardır. Nasscom, Hindistan'da BT yazılım ve hizmet sektöründe bir şemsiye organizasyon görevi gören ve sektördeki en üst kuruluş olarak hareket eden, kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Nasscom'un temel görevi, BT sektörünün itici gücü olan yazılımın büyümesinde bir katalizör görevi görmek, yazılım ve hizmetlerde iş yapmayı ve ihracatı kolaylaştırmak ve yazılım teknolojisindeki araştırmaların gelişimini teşvik etmektir. Diğer amaçları arasında BT personelinin eğitimini kolaylaştırmak ve Hindistan'da ekonomik büyüme ve istihdam yaratmak yer almaktadır. Organizasyon aynı zamanda KOBİ alanı içinde faaliyet gösteren BİT firmalarının büyümesini teşvik ve katalize etmek için sürekli özen göstererek çalışmaktadır. Nasscom, büyük BT yazılım ve hizmetleri oyuncularını desteklemenin yanı sıra, yazılım sektöründeki küçük katılımcıları güçlendirmek de Nasscom'un amaçları arasında yer almaktadır.

Nasscom, Bilgi Teknolojisi Endüstrisine BT ve BT'ye dayalı hizmetler vizyonunu gerçekleştirmesi için yardım etmede önemli bir rol oynamaktadır. Hükümetle beraber Nasscom, hükümet politikalarının etkin bir şekilde uygulanmasına yönelik birçok adım atmıştır.

Nasscom gibi diğer Hint yazılım endüstrisi dernekleri de, iş bilgisi elde etmek, karşılıklı ilişki kurmak, ürünlerin sergilenmesi ve dağıtımını düzenlemek, tartışma ve konferanslar düzenlemek ve yazılım firmalarının görüş ve hedeflerini hükümete iletmek gibi konularda yazılım firmalarına yardım etmektedir. Hindistan hükümeti ile yazılım işletmeleri arasında bir köprü görevi görmektedirler. Nasscom, Hindistan ve Avrupa ülkeleri arasındaki geniş bir yazılım işletme topluluğunun arasında stratejik bir anlaşmanın kurulmasına yardımcı olmuş ve bu Hindistan'ın Avrupa ülkelerine olan yazılım ihracatının muazzam bir şekilde genişlemesiyle sonuçlanmıştır.

5.11. Hindistan'da Risk Sermayesi Ortamı

Risk Sermayesi Fonu'nun önemini anlayan Bilgi Teknolojileri Bakanlığı tarafından, BT sektörü için bir Ulusal Risk Fonu kurulmuştur. Fonun amacı, yazılım işine yeni başlayacaklara ve küçük ölçekli sektörlerdeki BT departmanlarına risk sermayesi sağlamaktır. Risk sermayesi fonundan elde edilen gelir ve şirketler vergiden muaftır.

6. OUTSOURCING'İN HİNDİSTAN EKONOMİSİNE ETKİSİ

Sektörün önemi ihracat kazançlarına olan katkısıyla daha iyi ortaya konulabilmektedir. 2006-2007 yılları arasında gerçekleşen Hindistan'ın ihracat kazançlarının %25'inden daha fazla hesaplanmaktadır. Sektörün ihracat kazançlarına yazılım'ın katkısı %58'i olarak hesaplanırken, İş Süreçleri Outsourcing (BPO-Business Process Outsourcing)'in katkısı %27 olarak hesaplanmaktadır. Yazılım ve hizmet sektörü, Hindistan'ın toplam ihracatı içinde 1996-2003 yılları arasında %3'ten %21'e yükselerek Hindistan ekonomisinde artan bir öneme sahiptir(Balachandirane,2007,9).

Hindistan BT sektörü her yıl eklenen iş sayısının iki katına çıkmasıyla en büyük istihdam yaratıcı olarak yükselmekte, yan işlerin sayısında artan bir hızda çoğalma meydana gelmekte ve yüksek harcanabilir gelirli genç bir tüketici sınıfının yükselmesine katkıda bulunmaktadır(NASSCOM,2005). Hindistan BT ve BT' ye

dayalı hizmetler, Hindistan ekonomisi üzerinde çok büyük bir çarpan etkisine sahiptir. Milli gelir ve istihdam üzerindeki direkt etkisinden başka, sektör aynı zamanda çeşitli yan endüstrilerin büyümesine, dolaysız vergi tahsilâtında bir artışa ve önemli ölçüde yüksek harcanabilir gelir nedeniyle tüketici harcamalarında bir yükselmeye katkıda bulunmaktadır.

Nasscom tahminlerine göre, BT ve BT' ye dayalı hizmetler sektörü tarafından mahsup edilen toplam vergi değeri 2003-2004 mali yılında 226 milyon \$ olarak hesaplanmıştır.

6.1. GSYİH'daki Büyüme

Outsourcing sektörünün Hindistan'ın GSYİH' ya olan bütün katkısı GSYİH'nin 2006-2007 yılları arasında sadece %5,4 olarak gerçekleşerek nispeten küçük kalırken, projeksiyonlara göre 2012 yılında bu oranın %12,3 olarak gerçekleşmesi beklenmektedir. Bu oran, 2007 yılında GSYİH'ye olan katkısının %18,5 olduğu ve Hindistan'ın nüfusunun %60'ını istihdam eden en büyük sektörü olan tarım sektörü göz önüne alındığında dikkate değer bir rakamdır(Kuruvilla ve Ranganathan,2008,8). 2003 yılı Hindistan için çok muhteşem bir yıldır. GSYİH'deki büyüme oranı 2002'de %4,6, 2001'de %5,1, 2000'de %3,9 ve 1999'da %7,1 olarak gerçekleşmesine rağmen 2003'de etkileyici bir şekilde %8,1 olarak gerçekleşmiştir. Tarım ve sanayinin milli gelire katkısı sırasıyla %23 ve %26 olarak gerçekleşmesine rağmen, hizmetler sektörünün katkısı %50 olarak gerçekleşmiştir. Hizmetler sektörü içinde de Bilgi Teknolojileri büyümenin itici gücü olmuştur. 1990'lardan beri devam eden istikrarlı trend sonucunda BT sektörü, 1993'den beri yıllık ortalama %46 büyümüştür(Rosenthal,2004,3).

6.2. İstihdam Olanakları

Tartışmasız Hint BT ve BT' ye dayalı hizmetlerinin büyümesinin en büyük etkisi sektör tarafından etkilenen istihdam yaratılmasında meydana gelen artıştır. Sektörün istihdama katkısı Hindistan gibi çok geniş bir ülke göz önüne alındığında az bir miktar olarak göze çarpmaktadır, fakat mutlak anlamda önemlidir. Sektör tarafından direkt istihdam edilen insan sayısı 2006-2007 yılları arasında yaklaşık 1,6 milyon olarak gerçekleşmiştir ve 2012 itibariyle bu rakamın 5 milyon olacağı tahmin edilmektedir(Kuruvilla ve Ranganathan,2008,8).

Taşımacılık, yiyecek tedarikçiliği, inşaat, güvenlik ve temizlik gibi yan hizmetlerde dolaylı olarak istihdam edilen insan sayısı 1,2 milyon olarak gerçekleşmiştir. BT patlaması aynı zamanda ülkenin teknik ve yüksek eğitim üzerindeki ciddi önemini tamamlamaktadır. Bu, Hint üniversite mezunlarının istihdam oranlarına olumlu bir katkıda bulunmaktadır. Bu alandaki iki önemli Hintli firma, Wipro ve Infosys, 40,000'in üzerinde insan istihdam etmektedir. Aynı zamanda Hindistan'da 70'in üzerinde faaliyet gösteren yabancı firma bulunmaktadır. Bu firmalar Accenture(firma çalışanlarının yaklaşık %5'i Hindistan merkezli), Cisco(yaklaşık %6) ve Oracle(yaklaşık %7) gibi yaygın olarak bilinen Amerikan teknoloji firmalarıdır.

6.3. Yeni Orta Sınıf

Hindistan'ın teknolojik büyümesi yeni orta sınıfın yükselişiyle sonuçlanmıştır. Yıllık geliri satınalma gücü paritesine göre 20,000-100,000\$ arasında olan 100 milyon insan yaşamaktadır. Bu oran 1990-91 yılları arasında yaklaşık 15 milyondur(World Trade Organization,2007,6). Ciddi satın alma gücü ile bu yeni

nüfus ekonomisi için olumlu bir işarettir. Özel tüketim yükselmekte, perakende satışlar ve verimlilik artmaktadır.

6.4. Artan Girişimci Ruh

Genel olarak, Batıdaki BT/İş süreçleri outsourcing'i Hindistan ekonomisinin verimliliğindeki artışın yanında, çıktı ve istihdam açısından da büyümenin temel itici gücü olmuştur. Infosys'deki Mr. Murthy gibi cesur girişimciler tarafından başlatılan ve Wipro'daki Mr. Premji gibi atılgan ileri görüşlü kişiler liderliğindeki firmaların başarıları diğerlerini de kendi firmalarını kurmaları için cesaretlendirmiştir.

7. HİNDİSTAN'DA VERİLEN ÖRNEK OUTSOURCİNG HİZMETLERİ

Hindistan'da verilen outsourcing hizmetleri aşağıda belirtilmektedir(Kırım,2007,70).

a-) BT Hizmetleri: Yazılım geliştirme hizmetleri; Uygulama geliştirme ve yönetimi; Re-engineering; Dönüşüm ve geçiş(platformlar arası/diller arası/sürümler arası) ; Veri ambarı ve data mining(veri madenciliği) ; Gömülü sistemler; E-ticaret uygulamaları.

b-) Veri Giriş Hizmetleri: Veri kontrol denetlemesi; İş sistemlerinin periyodik kontrolü; Veri giriş yazılımları ve validasyon tabloları; Verilerin müşterilere yollanması; Müşteri talebi üzerine çift anahtarla şifrelenmiş veri; Doğruluk kontrolleri(prof checks).

c-) Programlama: C; C++; VisualC++; Java; Javascript; Java Beans; Java Server Pages(JSP) ; Enterprise Java Beans(EJB) ; ASP(Active Server Pages) ; Visual Basic; Microsoft Access; Novell Networking; Elektronik Veri Alışverişi(EDI) ve Entegrasyon; Barkodlama ve Taşınabilir El Cihazları ile Veri Toplama; DOS; Windows 95/98/2000; Windows NT; Business ve Endüstriyel Sistemler; Spreadsheet(Elektronik tablolama) kelime işlem ve muhtelif üçüncü parti uygulamaları; Kişisel bilgisayar donanımları ve hizmetleri.

7.1. BT'nin Mümkün Kıldığı Hizmetler:

a-) Çağrı Merkezleri: Yardım masası- Elektronik ve sesli yardım masası; Olay takip yazılımları; Muhasebe ve bürokratik kayıt desteği; Veri girişi; Kelime işlem; Toplu e-posta gönderimi; Gelen ve giden iletişim; e-posta hizmetleri; Telefonla hizmet; Tele-pazarlama.

b-) İş süreçlerinin Outsourcig'i (BPO): Enterprise Management (Kurum yönetimi) ; Tedarik zinciri yönetimi; Müşteri ilişkileri yönetimi(CRM).

c-) Arka Ofis İşlemleri: Muhasebe; Vadesi gelmiş hesapların, tahsil edilecek hesapların veya genel ana hesap defterinin işlenmesi; Bordro; Envanter; Donanım Bakımı; İç Denetim; Ücret dışı ek kazançların yönetimi; Sağlık ve Sosyal Haklar Yönetimi; Yönetim ve Müşteri Hizmeti; Sağlık harcama taleplerinin yönetimi; İnsan kaynakları yönetimi; Aktif yönetimi ve eleman bulma/yerleştirme; Mevcut e-ticaret eleman kadronuzun yönetim ve teknik desteğe erişimini aylık bazda veya daha uzun dönemli sağlamak.

d-) Altyapı: İletişim ve Mesajlaşma: Mesaj yönetim yazılım sürümünü yükseltme ve yapılandırma; Bir XML Stratejisi oluşturma; Müşteri ilişkileri yönetimi(CRM) ile e-ticaret mesajlarını entegre etme; Kurumsal Kaynak Planlaması(ERP) ve Eski Sistemler(Legacy) ; e-ticaret operasyonları geliştikçe bunların değişim yönetimini sağlamak; Elektronik Veri Alışverişi altyapısının günlük operasyonu ve yönetimi; Yeni bir XML stratejisinin yaratımı ve yönetimi; e-piyasa ortamı geliştirme; Kurumsal Kaynak Planlaması entegrasyonu; İletişim izlenmesi; Sipariş işleme; İş

akışının hızlandırılması; Değerlendirme ve kıyaslama/benchmarking; Uygulama barındırma; Sistem uygulama ve entegrasyonu; Sistem bakımı; Yükseltmeler; Yedekler; Yıkım onarımı.

e-) İletişim ve Ağ: telekomünikasyon, Bilgisayar üzerinden telefon görüşürme, İnternet üzerinden telefon görüşmeleri(VoIP), e-çözümler.

f-) Medya ve Eğlence: Reklamcılık, Film yapımcılığı, Animasyon, Basım ve yayım, Danışmanlık Hizmetleri, Fotoğrafçılık.

g-) Web Geliştirme Hizmetleri: Portallar, Elektronik ticaret Danışmanlığı, e-ticaret, BT danışmanlığı, Alan adı kayıt hizmetleri, Web sitesi tasarımı ve yeniden tasarım. Web sitesi tanıtımı, Web'e açık uygulamalar, Web sitesi yönetimi, Web sitesi barındırma(hosting).

h-) Operasyonlar: e-pazarları oluşturmak, Web uygulamaları, XML ve Elektronik Veri Alışverişi(EDI) işlemleri, Geliştirme, Destek, Güvenlik yönetimi, Veri trafiğini gözleme, Aktivite raporları üretme, Sorun giderici teşhis, Sistem desteği, yardım masası.

i-) İlişki yönetimi: Müşteri ilişkileri yönetim hizmetleri, Müşteri bulma, Müşteri Aktive etme, Müşteri muhafaza etme/sadakat, Çapraz satış, Anket Hizmeti.

j-) Medikal Raporlama: Hasta geçmişi ve teşhis raporları, Klinik notlar, Hasta vizite notlarının kayda alınması, Hasta taburcu özetleri, Psikiyatrik değerlendirmeler, Labratuvar raporları, Röntgen raporları ve Pataoloji.

k-) Yerinde Destek Hizmetleri: Yerinde destek, Sistem kurulumu e testleri, Yazılım yükleme, Koruyucu bakım, İletişim ve ağ testleri, Uzaktan ve yerinde onarım desteği.

8. SONUÇ

Outsourcing, pek çok gelişmekte olan ülkeye büyük fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlardan belki de en önemlisi eğitimli ve genç nüfusa prestijli istihdam olanaklarının yaratılmasıdır. Ayrıca yurtdışına sunulan hizmetlerle ülke içinde yaratılan bilgi ve tecrübe birikimi beraberinde ülke içinde de yeni pazarların yaratılmasını mümkün kılmaktadır.

Hindistan, yüksek bilgi içeren ve normalde ABD, Avrupa ve Japonya gibi ülkelerin rekabet üstünlüğü olması beklenen, yazılım, BT ve BT' ye dayalı hizmetler gibi alanlarda, ileri teknoloji ile ucuz işgücü kombinasyonuna dayanan bir kolektif iş modeliyle toplum refahını yükseltme ve fakirliği azar azar yok etme olanağına kavuşmuş bir ülkedir. Hindistan başarısından öğrenilmesi gereken en önemli şey, az gelişmiş bir ülkenin bile kalkınmasında “yeni fikirlerin” ve “bilgi”nin ne kadar önemli bir rol oynadığıdır.

KAYNAKÇA

Balatchandirane, G. (2007). IT Offshoring And India: Some Implications. *Institute Of Developing Economies*:3-9. www.ide.go.jp/English/Publish/Download/Dp/pdf/086.pdf (4.4.2009).

Baldwin, R. ve Robert-Nicoud, F. (2006). Offshoring And Globalisation: What Is New About The New Paradigma?:2. www.econ.hitu.ac.jp/~coeres/fdi2006/papers/baldwin.pdf. (9.12.2008).

Bhagwati, J. (2005). A New Vocabulary For Trade. *Wall Street Journal*:1. www.columbia.edu/~jb38/WSJ%20OpEd%20Aug%205%202005.doc(13.04.2009).

- Blinder, A.S.** (2005). Fear Of Offshoring:4-6.
www.princeton.edu/~ceps/workingpapers/119blinder.pdf. (9.12.2008).
- Çetinel, E.** (2007). Türkiye Çin Olur Mu? *Radikal*.
http://www.radikal.com.tr/ek_haber.php?ek=ktp&haberno=7119. (23.04.2009).
- Garetto, S.** (2007). Input Sourcing And Multinational Production:2.
<http://www.econ.yale.edu/seminars/IntTrade/it09/garetto-090218.pdf>.
(13.12.2008).
- GASAM.** (2008). Hindistan Raporu:7.
www.gasam.org.tr/ulkeler/india/GASAM-HINDISTAN-RAPORU.pdf.
(23.04.2009).
- Grossman, G.M. ve Rossi-Hansberg, E.** (2006). The Rise Of Offshoring: It Isn't
Wine For Cloth Anymore:1.
[www.kc.frb.org/PUBLICAT/SYMPOS/2006/PDF/Grossman-Rossi
Hansberg.paper.0728.pdf](http://www.kc.frb.org/PUBLICAT/SYMPOS/2006/PDF/Grossman-RossiHansberg.paper.0728.pdf). (09.12.2008).
- Kaiyan, S.** (2005).The Development Of India's Software Industry And Its Lessons
For China:5. www.asianscholarship.org/ejournal/articles/shen_kaiyan.doc.
(11.03.2009).
- Kırım, A.** (2007). Türkiye Nasıl Zenginleşir? Remzi Kitabevi:70.
- Kuruvilla, S. ve Ranganathan, A.** (2008). Economic Development Strategies And
Macro- And Micro-Level Human Resources Policies: The Case Of India's
"Outsourcing" Industry:8.
digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1166&context=artcls
(11.03.2009).
- NASSCOM.** (2005). The IT Industry In India: Strategic Review In India 2005.
- OECD** (2007). Offshoring and Employment: Trends and Impact:15-18.
- Rosenthal, M.** (2004). Beyond Outsourcing: Sustainable Economic Growth In
India:3.
[web.mit.edu/profit/India%20and%20Outsourcing%20Papers/India%20Trip%20
0'04%20Paper_Marjorie%20Rosenthal.doc](http://web.mit.edu/profit/India%20and%20Outsourcing%20Papers/India%20Trip%200'04%20Paper_Marjorie%20Rosenthal.doc). (12.03.2009).
- Smith, A.**(1937). An Inquiry Into The Nature And Causes Of The Wealth Of
Nations. [Yayın Tarihi:1993]:424.
- Taşkın, M.M.** Yazılım Sektörü.s.6.
www.dtm.gov.tr/dtmadmin/upload/EAD/KonjokturIzlemeDb/yazilim.doc.(25.04.
2009)
- UNCTAD** (2004). World Investment Report 2004: The Shift Towards Services:148.
http://www.unctad.org/en/docs/wir2004_en.pdf (12.09.2008).
- Vieth, W ve Chen, E.** (2004). Bush Support Shift Of Jobs Overseas. *Los Angeles
Times*. <http://articles.latimes.com/2004/feb/10/nation/na-bushecon10>.
(25.04.2009).

WTO.(2007). Trade Policy Review Report By India:6