

Bilgi Teknolojisi İçin Çalkantılı Zamanlar

Stuart Robbins*

Şirketlerin, bilgilerini basılı modelden elektronik modele aktarırken karşılaştıkları sorunları çözmek için, son beş yıldır hem ticari hem de kâr amacı gütmeyen şirketlerde çalıştım. Veri tabanı, yarı iletken, yayıncılık, eğitim, müze ve hizmet kurumlarının her biri kendi sorunlarının eşsiz olduğuna inanıyorlardı.

Gerçekte ise karşılaştıkları güçlükler birbirine çok benziyordu:

- CD-ROM'a ya da ağ aracılığıyla iletme geçiş yayın bütçelerini kısma amacıyla yönetim tarafından acilen başlatılmıştı.
- Çabucak tasarruf sağlamak için araştırma, planlama ve kullanılabilirlik testleri için çok az zaman ayrılmıştı.
- Grafik berraklık -ekrandaki resimler- sayısallaştırıldığında daha belirsizdi ve çoğunlukla yeni iletim araçlarına yoğun (duygusal) tepkiye neden oluyordu.
- Bilginin kendisi mimariye ya da taşınabilirliğe dikkat edilmeksizin katı özel (proprietary) formlarda depolanmıştı.
- Karar verme süreçleri (standartlar, yönler ve hedefler hakkında) yetersiz olduğundan sorun çözme zorlaşmıştı.
- Basit ve ucuz çözümler denenmiş, hepsi başarısızlıkla sonuçlanmıştı.

Her vakada bilgi teknolojisi sorunlarını çözmek için harcanan çabalar pahalıya mal olmuş ve karmaşıklaşmıştı. Bu oldu çünkü, kısmen, tek bir projede ürünleri ve hizmetleri çevrimiçi ortama aktarmak hemen ardından bir dizi kurumsal stresler yarattı. Eski ilkeler zorlandı. Geleneksel sistemler bozuldu. Bilgiyi yazmak, sunmak, öğretmek ve depolamakta yeni yöntemler gerekiyor.

Bilgi iletim yöntemlerimizi değiştirdikçe bu değişim bilgi teknolojisi aynasında yansıyan "çalkantı" yaratıyor. Bana göre bu çalkantı dört bakış açısından anlaşılabilir.

* Stuart Robbins Synopsys (ABD) firmasında Bilgi Teknolojisi ve Hizmetleri/SOLV-IT! program yöneticisidir. Robbins'in bu makalesi "Turbulent Times for Information Technology" başlığıyla *Communications of the ACM*'de yayımlanmıştır (Vol.38, no. 5, Mayıs 1995, 15-16. s.). Yazarından izin alınarak yayımlanmaktadır. © Stuart Robbins.

Teknolojik. Çalkantının bir nedeni teknolojinin -ki devingen ve evrim-seldir- kendi doğasına dek götürülebilir. Çevrimiçi bilgi yazılımları ve süreçleri sürekli değişiyor ve önümüzdeki birkaç yıl içinde -hem de radikal olarak- değişmeye devam edecek. Sonuç olarak kurumlar, gelecek yıllarda da yeterli olur beklentisiyle belirli bir hizmet ya da yazılımı seçmede bundan böyle pek rahat olmamalıdır. (Internet üzerindeki Mosaic şu anda popüler, ama iki yıl önce şirketlerin ufuğunda bile değildi.***) Bu nedenle -ister ticari isterse kâr amacı gütmeyen bir iş olsun- herhangi bir işteki bilgi stratejileri esnek ve uyarlanabilir olmalıdır.

Tarihi. Çalkantının bir ikinci nedeni yeni teknolojiler ve Internet tarafından vaat edilen paradigma kaymasıdır. Önceki teknolojik sıçramalarda -kanallar, demiryolları, telefonlar- olduğu gibi, kültürümüzün ekonomik dokusu muazzam bir şekilde değişime uğruyor. Tarih, ağ hizmetlerinin gelişimi ve çeşitlenmesiyle doğrudan ilgili açılardan, günümüzden on yıl sonra şimdikinden çok farklı olacağımızı gösteriyor. (Örneğin, şimdi bize alışılmış gelen birşey -gün ışığından tasarruf sağlama- gerçekte yeni demiryolu sistemlerine ve malların daha hızlı ve daha uzağa iletilme yeteneğine bir tepkiydi. Ama değişime karşı direnmek, özellikle zor ekonomik zamanlarda, insanın doğası. Direnişimiz bir sıkıntı nedeni ve bu direniş sonunda daha çok çalkantı yaratıyor.

Sosyo-politik. Demokratik ve sanayi sonrası bir toplumda bilgi siyaseti ve bu siyasetin yönetimi çalkantının ilaveten anlaşılmasını sağlıyor. Bilgiye dayalı bir toplumda bilgiyi yönetenler onun kıymetinin "broker"larıdır; böylece bilginin yönetimi (denetimi) ve ilgili teknolojiler siyasi bir güç konusu olur. Kâğıttan ağlara geçiş gücün ve kıymetin odağında da bir kayma anlamına gelir ve bu da şirketlerimizde, ekonomilerimizde ve yöneten kesimlerde bir çalkantı yaratır. Alt yapılar parçası oldukları daha geniş sistemlerin aynalarıdır; çalkantıyı bu düzeyde ele almak için yönetmenin (governance) kendisi incelenmelidir.

Sistemik. Çalkantının dördüncü ve en kışkırtıcı anlatımı, bilgi teknolojisi alanında görüldüğü gibi, sistem kuramı tarafından öne sürülmektedir. Sistem kuramcıları çalkantının karmaşık insan sistemlerinde doğal olarak meydana geldiğini iddia etmektedirler. Kaos kuramı ya da ikinci düzey sibernetik çalkantıyı belirler ve tanımlar, nedenini açıklar ve karmaşık sistemlerin gerektirdiği değişimin doğal öğelerini (bundan kaçınmaya çalışmak yerine) içine alır. Aileler sistemdir. Şirketler sistemdir. Meclisler sistemdir.

** Çevirenin notu: Mosaic artık en popüler Internet tarayıcısı (browser) değil. Onun yerini çoktan Netscape aldı bile.

Her düzeyde bilginin nasıl iletildiği ve yönetildiği sistemin kendisinin doğrudan yansımasıdır. Bu, sonuç olarak, insan (bilgi) sistemlerinin doğasının bir derece öz-referans (self-reference), çoğulculuk ve katılımcı demokrasi gerektirdiğini gösterir.

Bir başka deyişle, bilgi sistemlerimizdeki sorunları çözmek için bunları yaratan ilişkiler sistemindeki hatalara eğilmemiz gerekir. İster Internet üzerinde, ister sanatta, isterse Kongre'de olsun, bilgi teknolojisinin meydan okumaları (challenges) bizi kendimizdeki bazı problemleri kısımlarla karşı karşıya kalmamıza zorlamaktadır:

- Yeni düşünme biçimine direnmeye devam ediyor ve anlamadığımızı eleştiriyoruz.
- Kendi ürünlerimizde ve kendi davranışlarımızda standartlar için direnmiyoruz, ama kendimizden başkasının standartlarına uymayı reddediyoruz.
- Sofistike hükümet ve yönetim istiyoruz ama kendi takımlarımızı ve programlarımızı derebeylik gibi yönetiyoruz.
- Müşterilerimizi (dinleyicilerimizi, seçmenlerimizi) dinliyormuş gibi yapıyoruz ama kişisel gündemlerimize uymuyorsa onların temel gereksinimlerini görmezden geliyoruz.
- Bilgi teknolojisi olan aynaya bakıyoruz ama aynanın kırık olduğunu iddia ediyoruz.

Şirketlerimizdeki ya da toplum örgütlerimizdeki sorunlar için suçu yeni teknolojiye yüklemek ne doğrudur ne de üretken. Buna karşılık çözüm, sorunların temel dinamiğini araştırarak ve, bunun sonucunda, günlük işimize yeni davranışlarımızı katarak, esnekliği, işbirliğini ve paylaşılmış sorumluluğu vurgulayarak bulunabilir.

Etkileşimlerimiz ürüne dayalı ekonomik modellerden bilgiye dayalı ekonomik modellere doğru kaydıkça, bu yeni davranışlar -kritik düşünme, öz-referans, kararlara çoğulcu bir yaklaşım- küçük-büyük, ticari-kâr amacı gütmeyen işlerin başarısı için çok önemlidir. Kurumlarımızın katı, hiyerarşik yapılar yerine, birçok disiplinden gelen bireylerden oluşan ve karar alıp uygulamasına izin verilen yaratıcı takımlara ihtiyacı var. Özel (proprietary) yöntemlerle bilgiye erişimin sağlandığı kapalı ve güvenli ağlar yerine, bilgi sistemlerimiz yeni toplumsal ekonomimizin gerektirdiği model, kültür ve kullanım çeşitliliğini dikkate alarak inşa edilmelidir.

Hissedarlarımız, başış kabul edenlerimiz, kullanıcılarımız ve çocuklarımız şimdiye kadar kendilerine verdiklerimizden daha sakin bir yolculuk hak ediyorlar.