

HOLLANDA BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SEKTÖRÜ

Türkiye Cumhuriyeti Lahey Büyükelçiliği Ticaret Müşavirliği, Şubat 2008 tarihinde bir araştırma gerçekleştirerek Hollanda Bilgi ve İletişim Teknolojileri (ICT) Sektörü hakkında kapsamlı bir rapor yayınlamıştır.

Ticaret Müşavirliği tarafından yayınlanan rapora göre Hollanda ICT sektöründe 2006 yılında 279.000 kişi istihdam edilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi alan öğrencilerin sayısı giderek azalmaktadır. Ernst & Young firması tarafında yapılan bir araştırmaya göre bu eğilim gelecek yıllarda da devam edecek ve Hollanda'da bilgi ve iletişim teknolojileri mezunları sayısı artmaz ise ciddi bir profesyonel bilgi teknolojileri (IT) elemanı eksikliği hissedilecektir.

Hollanda içi üretime yabancı sermayeli firmaların da hizmetleri dâhildir. Bazı A.B.D sermayeli firmalar Hollanda piyasasında hâlihazırda çok iyi yerler elde etmişlerdir ve bu firmalar piyasada önemli bir rol oynamaktadırlar. Büyük firmalar yanında birçok küçük ve orta ölçekli Hollandalı hizmet sağlayıcıları bulunmaktadır ve bunlar daha çok özel hizmetler ya da niş pazarlara yönelik hizmetler vermektedir.



Hollanda'da çok sayıda yazılım ve IT hizmet firması bulunmaktadır. IT hizmetleri piyasasının %30'dan fazlası ilk 10 firmanın elindedir. Bunlara Atos-Origin, LogicaCMG, Getronics Pinkrocaade ve Cap Gemini dâhildir.

Hollanda IT hizmetleri ve yazılım sektörü, 2006 yılında 12 milyar Euro'luk pazar ile AB içinde İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya'dan sonra 5.sırada yer almıştır.

2006 yılında Hollanda IT sektörü %4,9 büyümüştür. Özellikle şirketler pazarında yazılım sektörü %7 artış göstermiştir. Bu büyümenin en önemli nedenlerinden birisi IT çözümlerine ilginin artması ve sağlık sektöründeki yeni gelişmelerdir. IT hizmetleri alt sektörü 2006 yılında %5,5'lik bir artış göstermiş olup, 2007 yılı için %4,5 artış beklenmektedir.

ICT sektöründe 2000 yılından bu yana yazılım alt sektörü %14 artış göstermiştir. IT hizmetleri ise daha çok ekonominin durumu ile bağlantılıdır ve payı 2000–2006 arasında %9 düşüş göstermiştir.

IT hizmetlerinin yaklaşık %80'i profesyonel hizmetler ve %20'sini destek hizmetleri oluşturmaktadır.

Hollanda hükümeti kamuda Açık Standartları ve Açık Kaynak Yazılım kullanımını desteklemektedir. Devlet ve mali sektörler geleneksel olarak her çeşit yazılım ürünlerinin en önemli son kullanıcısı konumundadırlar. İş piyasası da devamlı artış gösteren, kayda değer bir kullanıcı durumundadır. Son zamanlarda KOBİ'ler de, ICT tedarikçileri için yeni çekici bir piyasa oluşturmaya başlamışlardır. Son yıllarda internet, oyunlar ve online şans oyunları kullanımının artmasından dolayı tüketici piyasası çok hızlı büyümüştür.

Hollanda yazılım pazarı için önümüzdeki yıllarda umut vaat eden alanlar; her türlü standart yazılım uygulamaları, ağ ve ağ güvenliği yazılımları, CRM, ERP ve SCM ürünleri, uygulama yönetimi, içerik yönetimi ve depolama yönetimi ürünleri ve tüketici piyasası için oyun yazılımlarıdır.

Yeni teknolojilerin, uzman bilgisi gerektiren karmaşık sistemlerin piyasaya girmesi IT hizmetleri pazarının büyümesine katkıda bulunacaktır. IT hizmetleri talebinin artmasının nedenleri arasında kurum-içi imkânların olmayışı, güvenlik endişeleri, bunun yanında kalite, maliyet ve etkinlik gibi faktörler sayılabilir. Özellikle internet ve e-ticaret ile ilgili yeni teknolojilerin piyasaya girişi ve

gitgide zorlaşan, komplike bir hale gelen Bilgi ve İletişim Teknolojisi (ICT) sistemleri de bu büyümeye katkıda bulunmaktadır. İnternet ve internet uygulamaları kullanımının artması da IT hizmetlerine talebi arttırmaktadır.

IT hizmetleri piyasasında geleceği parlak alanlar; dış kaynak temini, masaüstü ve ağ yönetimi, ağ danışmanlığı ve entegrasyonu, yazılım bakım ve eğitimidir. Bu sektörde firmalar arası birleşmeler devam ederken, rekabet de artmaktadır. 1990'lı yıllarda olduğu gibi işverenler kalifiye eleman bulmakta zorlanmaya başlamıştır. IT hizmetleri neredeyse tamamen iş piyasasına yönelik hizmet vermektedir. Bu hizmetler için tüketici piyasası çok küçüktür. Önemli son kullanıcılar arasında mali kuruluşlar, devlet, sağlık kuruluşları ve altyapı hizmetleri firmaları yer almaktadır.

Yine Lahey Büyükelçiliği Ticaret Müşavirliği raporuna göre Hollandalı firmaların son yıllarda özellikle Asya olmak üzere düşük ücretli ülkelere yönelmesi çok dikkat çekmiştir. Özellikle ICT firmaları ve ICT hizmetleri kullanan firmalar (örneğin bankalar ve sigorta şirketleri) işlerinin belirli bir bölümünü ülke dışından tedarik etmekteydiler. 1990'larda programlama, uygulama geliştirme, yazılım testleri ve ağların desteklenmesi gibi işler dış tedarikçilerden satın alınırken, daha sonra çağrı merkezleri, veri girişi ve tüm muhasebe işlemleri gibi hizmetler dışarıdan temin edilmeye başlanmıştır.



Ernst & Young firmasının araştırmasına göre hâlihazırda offshoring/nearshoring projeleri özellikle hizmetler sektöründe durgunlaşmış olmasına rağmen, bu projeler için ayrılan bütçeler artış göstermektedir. Hâlihazırda ICT'yi offshoring yapan firmalar ICT bütçelerinin %17'sini offshoring'e ayırmaktadırlar. Gelecek 5 yıl içerisinde bu oranın %35'e çıkması beklenmektedir.

Dışarıdan tedarik edilen iş sayısı itibarıyla Hollanda, AB içerisinde dördüncü sırada gelmektedir. Uzmanlar, offshoring ve nearshoring piyasasının açılmakta olduğunu belirtmektedirler. Hollanda daima uluslararası bir ülke olmuş olduğundan, piyasa açıldıktan sonra işlerin gelişmesi çok hızlı olabilir.

Hollanda piyasasında offshore/ nearshore yapılan işlerin giderek daha karmaşık, ileri düzeyde uzmanlık gerektiren işler olduğu görülmektedir. Ofshore/nearshore yazılım geliştirme işleri şu an yardım masası (helpdesk) faaliyetlerinden daha ileridir. Projelerde bilgi seviyesi yükseldikçe, bu projelere ayrılan paralar da artmaktadır. Ofshore/nearshore aktivitelerinin temin edilebileceği yerler seçilirken, uygun servis ve uygun kalite önemli rol oynamaktadır.

Neden offshoring/nearshoring yapılmaktadır?

Dış kaynak kullanımını tercih etmenin en önemli nedeni maliyetleri azaltmaktır. Bunun yanında, eğitilmiş personel ve üretim kapasitesine ulaşmak önemi giderek artan bir gerektir. Yetişmiş personel yetersizliği Hollanda'da ücretleri artırmakta ve böylece Hollandalı firmalar rekabetçi maliyetlerle üretimlerini sürdürebilmek için yurtdışından kaynak tedarikine yönelmektedir.

Offshoring ve nearshoring yapmanın diğer nedenleri şunlardır:

- Esneklik,
- Süreçlerin, ürün ve hizmetlerin kalitesinin gelişmişliği,
- Bazı ülkelerdeki mevcut inovasyon potansiyeli,
- Çalışma alışkanlıkları,

- Daha ileri düzeyde uzmanlaşma imkânları,
- İşlemlerin ve ürünün piyasaya çıkışını çabuklaştırmak,
- Müşterilerin peşinden gitmek,
- Piyasasının büyümesi beklenen ülkelerde firma kurmak.

Kimler offshore/nearshore yapmaktadır?

Hollandalı büyük firmaların çoğu yazılım ve IT servislerinin bir kısmını yurt dışında üretmektedirler. Küçük ve orta ölçekli firmalar ise henüz offshore yapmaya başlamamışlardır.

Yurt dışı tedarikçileri kullanmanın KOBİ'ler için çok avantajlı olacağı düşünülmektedir. KOBİ'ler kendilerinin taşeron için çok küçük olduklarını ve taşeron çalışmalarının çok pahalı olduğunu düşünmektedirler. KOBİ'ler öncelikle sektördeki büyük firmaları gözlemlemelidir. Ayrıca, KOBİ'lerin birbirleri ile bilgi alışverişinde bulunmaları önemlidir. VNO-NCW (İşveren Sendikası) ve MKB (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Kurulu) bu konuda KOBİ'lere yardım edip, yol göstermelidirler. Bu organizasyonlar, üyeleri arasında birçok Hollandalı yazılım ve IT hizmeti veren firmaların da bulunması nedeniyle, halen offshoring konusunda tereddüt göstermektedirler.

KOBİ'ler için nearshoring, offshoring'e nazaran daha ilgi çekici olabilir. Üretim yaptıracakları ülkeye yakın olma ve kültürel açıdan anlaşmakta kolaylık burada önemli etkenlerdir.

Hindistan birçok AB ülkesi için olduğu gibi Hollanda için de en önemli offshore ülkesidir. Aynı zamanda Filipinler ilgi çeken bir offshore ülkesi olma durumundadır. Diğer taraftan, Macaristan, Polonya, Romanya, Çek Cumhuriyeti, Ukrayna ve Belarus önemli nearshore ülkeleridir.

Bu arada Çin de offshoring yapılan ülkeler arasına girmeye başlamıştır, ancak lisan ve kültür farklılıklarından dolayı henüz diğer ülkeler seviyesine gelememiştir. Çin'de özellikle alt yapı (ağlar, band genişliği ve hızı) iyi durumdadır. Uzmanlar, Çin'in Hindistan'ı 3-7 yıl içerisinde yakalayabileceğini ifade etmektedir.

Gelişmekte olan ülke hizmet tedarikçisi olarak Hollanda piyasasına girebilmek için, ticaret ortaklarının talep edeceği ve AB hukuku ile Hollanda hukukunun belirlediği piyasaya giriş koşullarının bilinmesi gerekmektedir. Bu koşullar, çalışma şartları, sağlık, güvenlik ve sosyal hususlarla ilgilidir.

Hollanda'da IT offshoring ile ilgili spesifik bir engel bulunmamaktadır. Fikri mülkiyet haklarına riayet etmek ve bu hakları korumak önemli bir husustur. Gelişme Yolundaki Ülkeler (GYÜ) firmaları için yazılım uygulamalarında önemli bir başarı faktörü, AB'de tanınan standartlara, süreç ve protokollere uygun bir şekilde çalıştıklarını gösterebilmeleridir. Burada Capacity Maturity Model (CMM) önemlidir. Sertifikalar (özellikle ISO 2000), işletim yönetiminde önem sahibidir. IT hizmetleri için, AB standartlarına (örneğin Remedy ve Open View gibi araçlar) uygun çalışmak önemlidir.

Hollanda'da düzenlenen önemli sektörel fuarlar aşağıdaki tabloda görülebilir.

Hollanda'da Yazılım ve IT Sektörlerinde Düzenlenen Fuarlar

Fuar Adı	Web	Yer	Tarih
Building and ICT	www.bouw-en-ict.org	Utrecht	Değişken
Education and ICT	www.onderwijs-en-ict.org	Utrecht	Değişken
Government and ICT	www.overheid-en-ict.org	Utrecht	Değişken
Healthcare and ICT	www.zorg-en-ict.org	Utrecht	Değişken
ICT and Logistics	www.ict-en-logistiek.org	Utrecht	Değişken
ICT Delta	www.ictdelta.nu	Utrecht	Mayıs
Industry and ICT	www.industrie-en-ict.org	Utrecht	Değişken
Infosecurity	www.infosecurity.nl	Utrecht	Değişken
Linuxworld	www.linuxworldexpo.nl	Utrecht	Ekim
Processing and ICT	www.processing-en-ict.org	Utrecht	Değişken
Storage expo	www.storage.expo.nl	Utrecht	Ekim

Sektörle ilgili bilgilere ulaşmak ve gelişmeleri takip edebilmek için aşağıdaki kaynaklardan yararlanılabilir:

- NeoIT – <http://www.neoit.com>
- Federation Dutch IT (FENIT) - <http://www.fenit.nl>
- European Information & Communications Technology Industry Association (EICTA) - <http://www.eicta.org>
- The European Information Technology Observatory (EITO) – www.eito.com
- The World Intellectual Property Organisation (WIPO) – www.wipo.int
- Offshore Outsourcing Best Practices - <http://www.oobp.org/default.aspx>
- Computable 100 - <http://www.computable.nl>
- Computable Consultancy Guide - <http://www.computable.nl/adviseursgids>
- CEBIT Trade Fair - <http://www.cebit.de>
- Ernst & Young - <http://www.trends-in-ict.nl>

Kaynak: T.C. Lahey Büyükelçiliği, Ekonomi ve Ticaret Müşavirliği

Information and Communication Technologies Sector in the Netherlands

According to an extended market research, conducted by the Embassy of the Republic of Turkey to the Hague, the number of ICT experts is increasing due to a diminishing interest of youngsters to this sector.

Therefore the sector is now exploring the possibilities to offshore and nearshore some activities within this area and this trend offers a lot of opportunities for the Turkish sector.

In order to put the Turkish sector on the map of the Dutch ICT sector, it is very important that Turkish companies participate in the Dutch or international ICT fairs.

For more information about the sector, please consult the below mentioned websites.

- *Federation Dutch IT (FENIT) - <http://www.fenit.nl>*
- *European Information & Communications Technology Industry Association (EICTA) - <http://www.eicta.org>*
- *The European Information Technology Observatory (EITO) – www.eito.com*
- *The World Intellectual Property Organisation (WIPO) – www.wipo.int*
- *Offshore Outsourcing Best Practices - <http://www.oobp.org/default.aspx>*