

da yalnızca kar, daha çok kar anlayışıyla hareket eden “piyasa sistemi”, müşteri tatmini, müşteri memnuniyeti amacıyla hareket ederek toplumsal sorumluluk temelinde hareket eden “insancıl” bir mekanizma olarak sunulmaktadır.

ii) Müşteri Memnuniyeti

“Müşteri memnuniyeti ve tatminini temel almak” gibi sözler, her “uyanık tüccar”ın dün de bugün de söylemekte tereddüt etmeyeceği sözlerdir. Aynı zamanda sermaye sahibinin “kendi” malı için yaptığı bir nitelendirme ve iddiadır. Bir taraftan işletmenin karlılık ve verimliliği için insan, zaman ve malzemedan tasarruf edilerek maliyetleri en aza indirmek politikası benimsenirken, diğer taraftan müşteriler en yüksek şekilde nasıl tatmin edilebiliyor? Öte yandan “Kalite” kimler tarafından belirlenmektedir sorusuna, “iç ve dış müşteriler” yanıtı verilmektedir. Fakat yanıt bu değildir;

Birincisi, kaliteyi de müşteri memnuniyetini de belirleyen, işletmenin benimsediği amaç, hedef, planlama, kalite standartları, kaynak, teknoloji seçimi, fiyat vb. bütün tercih ve uygulama sürecidir. İşletmenin bu tercihleri, sermaye ve yönetim tarafından belirlenmektedir. Çalışanlar ise, işletme sahipleri ve yöneticilerin belirlediği bu plan içinde kalarak, uygulayan konumundadırlar. TKY’de de iddiaların aksine “eski dönemdekine” benzer bir kalite kontrol ve denetim süreci hiyerarşik olarak işlemektedir.

İkincisi, kaliteyi müşteriler de belirlememektedir. Çünkü müşteriler, mal veya hizmetin kalite standartlarına uygun olup olmadığını denetleyecek bilgi, örgütlenme vs. olanaklara sahip değildir. İşletme dışında bunları kontrol eden ve denetleyen durumundaki resmi ve özel kurumlar ise, sermayenin doğrudan veya dolaylı olarak denetiminde olan kurumlardır.

Otokontrol, takım çalışması, müşteri odaklı çalışma kavramları neden oldukları yanlısamlarla:

- Çalışanların, birbirleri üzerinde denetim ve sosyal baskı araçları haline gelmelerini sağlamakta,
- Dayanışma duygularını, ortak hareket etme ve örgütlenme geleneklerini tahrip etmekte,
- İşçi-emekçi kimliği dışında kişiliksizleştirici işyeri kimliği üzerinden bir aidiyeti yaratabilmekte,
- Sermaye-işveren için değil, müşteri için ürettiği yanlısamasını yaratarak emek-sermaye karşıtlığının üzerini örtmekte, emek üzerinde fiziki ve ideolojik denetimi artırmaktadır.

TKY yaklaşımında, müşteri tanımının da değiştiği belirtilmektedir. Bu amaçla müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak iki bölümde incelenmektedir. Dış müşteri işletme dışındaki mal veya hizmetleri alan ve kullanan kişileri ifade eder. TKY'nin işletme yönetimine kazandırdığı belirtilen iç müşteri kavramı ise, şöyle tanımlanmaktadır: İşletme içerisindeki birimler de eğer birbirlerinden mal veya hizmet alıyorsa birbirlerinin müşterisidir. Örneğin üretim satın almanın, pazarlama üretimin müşterisidir. İç müşterinin tatmini de dış müşteri kadar önemlidir. İşletme içindeki bütün bölüm ve halkalar birbirlerinin gereksinimlerini bir müşteri gibi görerek, bu ihtiyaçları memnun etmeye de çalışmalıdır.

TKY yaklaşımında kalite kavramı, müşteri tatmini ile birlikte ele alınmakta, neredeyse onunla özdeş bir kavram olarak da sunulmaktadır. Bu nedenle her fırsatta, "TKY'nin temeli, müşteri isteklerini aşarak tatmin etmektir" denilmekte ve müşteri odaklı bir üretim anlayışının benimsendiği ifade edilmektedir. Bu nedenle müşterilerin ne istedikleri, kaliteli bir mal veya hizmeti nasıl gör-

düğü işletme tarafından dikkatle ve her aşamada değişik araçlarla gözetilmeli, müşteri ile yakın bir iletişim kurulmalıdır.

Eđitimi alınıp satılan bir hizmet (meta) olarak gören TKY anlayışı, elbette hizmetin (eğitimin) üretildiği yerler olan okulları da birer işletme olarak görecektir. Parası olanlar bu işletmelerde (okullarda) üretilen hizmeti (eğitimi) satın alırlar. Olmayanlar ise başının çaresine bakmak zorundadır. Bu anlayışın kabul edilmesi mümkün değildir. Eđitimin temel bir insan hakkı olduğunu savunan toplumun bütün kesimleri örgütlenerek bu anlayışın karşısında kararlı şekilde mücadele etmek zorundadır.

Belirli bir alanda meydana gelebilecek değişim genel olarak iki yönlüdür. Mevcut durumu aşan, ön açıcı ve toplumu ileriye götürecek değişim olabileceği gibi mevcut durumun daha da gerisine götüren bir değişim olabilmektedir. Değişime yön veren politik tercihtir. Şimdiye kadar yapılan yorumlardan çıkarılacak sonuç; TKY'nin köklü bir değişimi ifade ettiğidir. Ancak sahip olunan politik mantık, ideoloji ve zihniyet bu değişimi ileriye değil, geriye doğru işletmekte ısrar etmekte, mevcut merkezi, otoriter ve statükocu yapıyı daha da güçlendirmeyi öngörmektedir. Katılımdan kesinlikle emekçilerin karar süreçlerine katılımı kastedilmemektedir. Katılımdan kastedilen üretim süreçlerine daha fazla katılma, yani çalışanların daha fazla emek harcamaları, daha yoğun çalışmalarınıdır. Dayanışma, örgütlenme, mücadele ve karar süreçlerine katılma gibi demokratik değerler, TKY'de yoktur. Hedef kısmi olarak var olan bu değerlerin tamamen kaldırılmasıdır. Yetkinin aşığıya doğru tüm emekçilerle paylaşılması değil, tek kişide toplanmasıdır.