

EMEĞİN FARKLILAŞMASI VE ENFORMATİK EMEK *

Çağrı Merkezi Çalışanları

Yaşamın bütün alanlarında kendisini dayatan, beyinlerimizin içine kadar girip kendi bireysel, çıkar odaklı mantığını toplumun kılcal damarlarına kadar hissettiren bir sistem olarak kapitalizmin dünya tarihine damgasını vurması yaklaşık 300 yıllık bir süreci kapsar.

Kapitalizm, kendi içinde yaşadığı çelişkilerle birlikte sürekli kabuk değiştirerek sahip olduğu iktisadi, siyasi, kurumsal yapılarda sürekli kendisini devrimcileştirerek ayakta kalmayı başardı. Sistemin motoru diyebileceğimiz sermaye birikim amacının istikrar arayışı sistemin toplumu oluşturan sınıflarda, organizasyon tiplerinde, devletin yapılanmasında yeni tiplerin ortaya çıkmasına neden oluyor. Enformatik emeğin ortaya çıkış sürecini sistemin bütünsel işleyişi içerisinde anlamaya çalışacağız. O halde adım adım gidersek kapitalist sistemin kendisine özgü yapısı, mekanizmaları, kurumları enformatik emeğin doğuşunu anlama çabamızın ilk duraklarını oluşturacaktır.

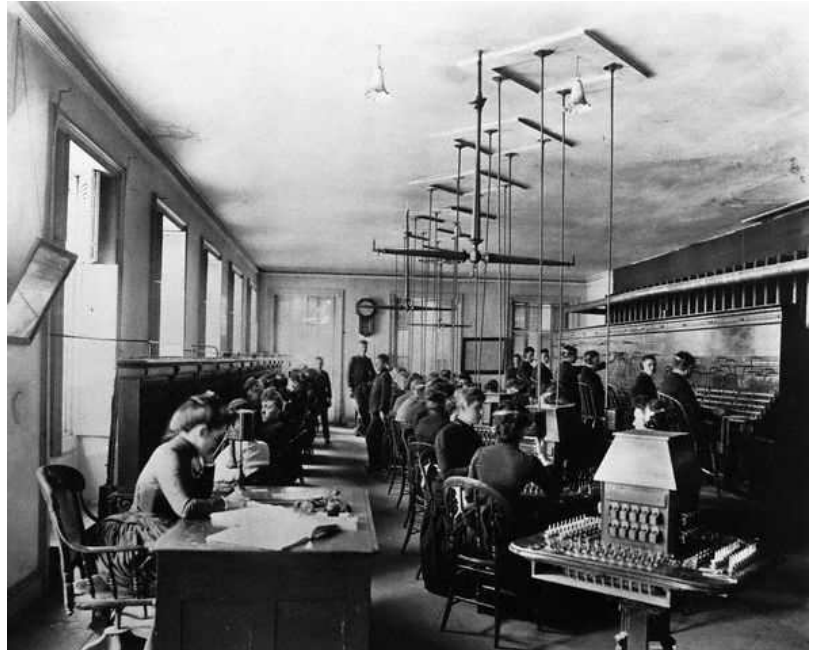
Nedir Bu Kapitalizm?

Üretimi toplumsallaştırırken kârı özelleştiren yani özel mülkiyeti kutsallaştıran bir sistem olan kapitalizmin

doğuşu Batı Avrupa'da ticaretin gelişmesiyle ortaya çıkar. Henüz kâr amacına dönük üretim oraganizasyonunun ortaya çıkmadığı koşullarda, İngiltere, Portekiz, İspanya gemicilikte ve deniz ticaretinde uzmanlaşmış ülkeler basit tüketim araçları ve köle ticareti sayesinde, kapitalizmin olmazsa olmazı olan sermayenin ilk birikimini sağladılar ve İngiltere'de, bu birikimle kâr amacına dönük üretimin yani kapitalist üretimin ilk adımları atıldı. Eldeki sermayeyi büyütme, genişletme amacına uygun olarak, değişim değeri için

üretilen malların yani metaların üretilmeye başlanmasıyla, bugün dünya ölçeğinde bir sistem olan kapitalizmin tohumlarının atıldığını söyleyebiliriz (Bugün boğazımıza kadar kendimizi içinde hissettiğimiz, bize kıvılcıdamak için yer bırakmayan metaların bolluğunu ve çeşitliliğini başka neyle açıklayabiliriz?).

Sermaye, yalnızca parasal bir kavram olmayıp aynı zamanda kendisi dışındaki toplumsal öğeleri birikim amacına uygun olarak harekete geçiren bir ilişki biçimidir. Yani sermayenin varoluşu aynı



zamanda, bunu özel mülkiyetine alan bir burjuva sınıfını, sermayenin varoluş koşullarını oluşturan değer üretimini gerçekleştiren emeği, son olarak ta üretim sürecinde yaratılan değer in kâra dönüştürülmesine olanak sağlayan piyasaları vazgeçilmez kılar.

O zaman diyebiliriz ki, eldeki sermayenin sürekli genişletilmesi ve yoğunlaştırılması esasına dayalı olan kapitalist sistem, bugün her ne kadar karmaşıklaşmış bir yapı haline gelmişse de temelde iki sınıfın ortaya çıkmasını ve farklılaşmasını şart koşar. Sermayenin ve çeşitli üretim araçlarının mülkiyetini elinde tutan burjuvazi, bununla birlikte sermayenin kaynağı olan değer, üretim süreci içinde yaratan işçi sınıfı... Kapitalist birikimin kaynağını, işçinin üretim sürecinde ürettiği değer in işçiye verilen ücretten sonra geriye kalan kısmı oluşturur. Dünya tarihinde en büyük savaşların, katliamların, doğal felaketlerin, dünya ölçeğinde savaşların yaşandığı dönem olan kapitalizmin kendi içinde bazı çelişkilere sahip olması gerekir.

Nedir bunlar? Birincisi başlangıçtaki sermayeyi sürekli genişletmek, diğer sermaye gruplarıyla rekabet etmek için üretim sürecini sürekli daha verimli hale getirmek, bu uğurda bütün doğal kaynakları; havayı, suyu, yeraltı, yerüstü her türlü kaynağı ve insan hayatını bu amaç uğrunda seferber etmek durumundadır. Bunun yanında bu amacı gerçekleştirirken işçinin emeğinin ürününe sürekli olarak daha fazla el koymak durumunda kalacak, bu da aynı bir çatışma alanı yaratacaktır. Kapitalizm kendisini süreklileştirmek adına bu çelişkileri en aza indirmek hatta yok saymak ve kendisini yeniden üretmek adına insanların soracağı soruların ve cevapların

sınırlarını ve içeriğini keskinleştiren ideolojiler geliştirdi ve yayar, bu da sistemin diğer parçasıdır. Söylediklerimize ek olarak para olarak sermayeye üzerinde kendi birikim koşullarını oluşturan mali sermaye, kapitalistin organize ettiği üretim sürecinde işçinin satış amacıyla ürettiği malları piyasada paraya çeviren bir ticarî sermaye, diğer birikim amacına dönük olarak örgütlenmiş sermaye gruplarını...ve giderek karmaşıklaşan, çelişkilerin keskinleştiği sistemi düzenleyen, gerektiğinde baskılayan ve sistemin uzun dönemli varoluşunu sağlayan bir devlet mekanizması toplumun diğer parçalarını oluşturacaklardır. İster üretken, ister ticarî, ister mali sermaye (banka sermayesi) olsun toplumsal bir varlık olan sermayenin kendi varlığını sürdürmesi ve diğer sermayelerle piyasa ortamında fiyatlar düzeyinde ortaya çıkan rekabet edebilme yeteneği kendi organizasyon yapısını, üretim sürecini daha verimli



hale getirebildiği ölçüde artacaktır. Verimliliği artırmak için ilk başvurulan yöntem aynı ücretle işçinin daha fazla çalışma saatini ve yoğunluğunu artırmak olmuştur. Ancak insanların kendilerini yeniden üretmek için çalışmak dışında yemek, uyumak, diğer toplumsal ilişkilerini geliştirmek gibi ihtiyaçları nedeniyle verimliliği artırmak için çalışma saatini artırmanın belirli bir sınırı vardır.

Bunun yanında emeğin de artık sendikalarda örgütlenip kapitalistin karşısına bir güç olarak dikildiğini düşündüğümüzde, çalışma saatlerini hoyratça artırmak mümkün değildir. Artık, emeğin verimliliğini artırmak ve sermayeyi daha hızlı biriktirmek yeni teknolojiler geliştirmekle mümkün olacaktır. Teknoloji, hem rekabet üstünlüğünü sağlamada hem de emekçilerle olan çelişkilerin atlatılmasında kapitalist sınıfa büyük imkânlar sunar. Dolayısıyla kapitalist toplum, bilgi üretiminde ve teknolojiye kendisini önceleyen sistemlerle arasında büyük kopuşlar sağladığı gibi (bkz. Sanayi Devrimi) bilgi, kapitalist toplumda sermayenin ileriye dönük stratejilerini gerçekleştirmede, çatışmalı ve çelişkili sürecin içinde kendi gücünü ve diğer sınıflar üzerinde iktidarını kurmasının bir aracı haline gelmiştir. Üretilen bilgi ve teknoloji yalnızca meta üretim sürecini değil yaşamın topluca yeniden üretiminde denetimin (örn. sokaklarda, okullarda, işyerlerindeki kameralar), kontrolün aracı haline geldi. Bu bilgilerin üretildiği ve dağıtıldığı mekânlar okullarda insanların düşüncelerini, hayallerini ve dolayısıyla bütün yaşamını ele geçiriyor.

Buraya kadar anlattıklarımızdan çıkan sonuç; toplum içindeki çeşitli varoluş hallerimiz olan öğrenci, işçi, aşçı, şoför, mimar, mühendis, öğretmen hepimiz aslında sermaye birikimi odaklı olarak örgütlenen toplum projesinin, yukardan her birine farklı misyonlar yüklenmiş parçaları olduğumuzdur. Buraya kadar anlattıklarımız asıl konumuz olan enformatik emeğin nasıl ortaya çıktığının anlaşılması için bir çerçeve olacaktır. Bundan önceki hiçbir sistemin başaramadığı kadar hızlı bir değişimi doğuşundan bugüne kısa bir zaman aralığına sığdıran kapitalizmin daha önce de sözünü

ettiğimiz kendi yapısına özgü çelişkiler ve krizler sistemin kendisini oluşturan parçaları yeniden tanımlamasına ve yapılandırmasına yol açıyor. 1970'lerden sonra kapitalizmin girdiği aşırı birikim değersizleşme krizi, verimlilik artışını yeniden kâr formuna dönüştürmek için sistemin yapılanmasında -devletin de sağladığı olanaklarla- bazı değişiklikleri zorunlu kılmaya başladı. Kriz sürecinden çıkabilmek için, özellikle erken kapitalistleşmiş ülkelerdeki işçi sınıfının güçlü sendikal gücünün kırılmasını da sağlayacak genel olarak iki önlem alındı. Üretken sermayenin erken kapitalist ülkelerden kalkıp dünyanın ucuz işgücü cenneti olarak bilinen bölgelerine kaymaya başlaması ve üretim sürecinde verimliliği artıracak yeni örgütlenme biçimleri ve teknolojik değişiklikler, yeni üretim dalları geliştirmek sistemin girdiği krizden çıkmak için temelde geliştirdiği iki çıkış yolu...

Bu krizin ortaya çıkardığı bir diğer gelişme de üretim ve yatırım sürecinin riskli yapısından kaçan belirli bir miktar sermayenin spekülasyon amaçlarına kaymasıydı. Yani artık kapitalizmin erken aşamalarında gördüğümüz dünyanın çeşitli bölgelerine yayılan meta hareketlerinin yanında artık para sermayede dünya ölçeğinde hareketli olmaya başlayacak ve üretken amaçlarla erken kapitalistleşmiş ülkelerden kalkan sermaye, dünyadaki bütün mekânları kendi mantığına uydurarak ticarileştirmeye, metalaştırmaya çalışacak bu uğurda savaşlar çıkarmaktan çekinmeyecektir. Sonuç olarak düşük maliyetli, yüksek kârlı üretim alanları yaratarak kapitalizm kendi krizinden çıkış yollarını bulmuştur.. Bu çerçevede içinde kriz sonrasında atılan adımlardan biri olarak işgücünün işletmedeki örgütlenme biçimleri bizi özel olarak ilgilendiriyor.

Burjuvazi, Çalışanları İşyerinde Nasıl Örgütüyor?

Daha önce de söylediğimiz gibi varoluşunu emeğin yarattığı değere borçlu olan para formunda sermaye burjuvazinin özel mülkiyetindedir ve sermayenin çeşitli alanlarında emeğin çalışma faaliyetinin farklı aşamalarını da yine burjuvazi organize eder. En bilimsel yöntemler verimliliği maximuma çıkartacak şekilde



işyerinde hayata geçirilir. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra adını araba üreticisi Henry Ford'un fabrikasında kullanılan yöntemden alan fordist model emek sürecinde kullanılan en eski bilimsel yönetim tekniklerinden biridir ve temeli, montaj hattı, üretim bantları aracılığıyla seri üretime dayalıdır. Büyük sayıda işçilerin çalıştığı fabrikalarda Fordist modelin sağladığı seri üretim sayesinde büyük boyutlarda üretim miktarlarına ulaşılır. Ancak bu modelin burjuvazi açısından dezavantajı çok sayıda işçiyi yan yana getirmesindedir ve bu sayede işçiler güçlü sendika birlikleri kurup işverenin karşısına daha güçlü çıkabilmektedir. Sermaye, yukarıda sözünü ettiğimiz 1960'ların ortasında yaşadığı yeniden üretim kriziyle birlikte Fordist modelde yeniden yapılanmaya giderek maliyeti düşürmek, verimliliği artırmak ve toplu pazarlığın koşullarını ortadan kaldırmak için üretimin çeşitli aşamalarını farklı parçalara ve küçük birimlere bölerek parçalıyor.

Yapılacak işin farklı aşamaları da dünya ölçeğinde ucuz işgücünün, hammaddenin, vergilerin düşük olduğu, bürokratik engellerin az olduğu mekânlara kaydırılıyor. Kimilerince yeni Fordist model olarak tanımlanan bu modelin bir diğer özelliği, çeşitli mekânlarda üretilen parçaların tek bir merkezde toplanması ve ulus ötesi şirketin üretimin farklı aşamalarını kendi bünyesinde ayrı ayrı küçük taşeron firmalara devretmesidir. Böylece artık uluslar arasında etkili olmaya başlayan sermayeler kriz anında üretimden doğan riskleri en aza indirebilecektir. Süreç, işçi sınıfı açısından karmaşık sonuçlar doğurmuştur. Hikâyemizin başında kapitalist toplumun örgütlenmesinde temelde burjuvazi ve proletarya olmak üzere çıkarılan farklılaşmış iki ayrı sınıfın ortaya çıktığını tartışmıştık.

1970'lerden sonra üretim organizasyonunun yeniden yapılanmasıyla işçi sınıfı kendi içinde oldukça farklılaşmış, yeni iş alanlarının ve teknolojilerin gelişmesiyle yeni işçi tipleri ve istihdam biçimleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Artık üretim, yığınsal üretim biçiminden farklı olarak küçük işyerlerinde az sayıda işçiyle, esnek ve parçalıdır. Çalışanların önemli bir kısmı kayıt dışı, düzensiz işlerde çalışan, sigortasız ve sendikasızdır. Teknolojik gelişme, üretimin giderek daha küçük üretim birimlerinde örgütlenmeye başlanması, sermayenin dünya ölçeğinde hareket olanağının artmasına bağlı olarak ucuz ve güvensiz işgücü alternatifinin burjuvazi tarafından silah olarak kullanılmaya başlanması işçi sınıfının sendikalaşma yeteneğini oldukça zayıflattı.

Para sermayenin dünya ölçeğinde oldukça hızlı hareket olanağı bulması, üretimin farklı mekânlara dağılması ve tek bir merkezde toplanması, metaların bütün



mekânlara ulaşabilme kapasitesinin giderek artması, ulaşım ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimiyle birlikte mümkün oluyor. Bunun yanında gelişen bilgisayar teknolojisi yalnızca para, meta hareketlerine dünya ölçeğinde dolaşımına yüksek bir hız kazandırmıyor, aynı zamanda üretim sürecinin bilgisayarlaştırılmasına, emek süreçlerinin otomasyonuna, robot teknolojilerinin kullanılması sonucuna yol açıyor. Robot kullanımı işgücü maliyetlerinde büyük ölçüde tasarruf sağlarken işçi sınıfının gücünü azaltmada büyük rol oynuyor. Yeni ürün teknolojileri (otomasyon, robotlaşma) ve yeni merkezi denetim teknolojileri (bilgisayar, iletişim, enformasyon teknolojileri) yeni emek biçimlerinin ortaya çıkmasına ve üretimin organizasyonunda, denetiminde farklılaşmalara yol açıyor. Hatta enformasyon teknolojilerinin sayesinde bilgi üretim ve dağıtım süreçlerinin büyük bir hız kazanması, bunun yanında üretimin verimliliğinde büyük bir artışın ortaya çıkması ve bilgi merkezli teknolojik gelişmenin topluma içkinleşmesiyle kimi çevrelerce süreç, enformasyon toplumu, bilgi toplumu, bilgi çağı gibi kavramlarla anılmaya başlandı.

Buraya kadar anlattıklarımız

bize kapitalist sistemin kendini hangi esaslara göre ve hangi ihtiyaçlar üzerinden yeniden yapılandırıldığını anlamak üzere ipuçları vermek içindir. Buhar enerjisinin üretimde yarattığı devrim, artık dünyayı birbirine yüksek hızlarda bağlayan, bütünleştiren, sermaye birikim döngüsünü hızlandıran çiplerle, bilgisayarlarla çalışan, diğer taraftan internet ağıyla devamlılığını sürdürüyor.

Enformasyonun Kelime Meali Nedir? Kapitalist Sistem Açısından Önemi Nerede Yatar?

Enformasyon, İngilizce "information" kelimesinden Türkçe'ye çevrilmiş olup, sözlü veya yazılı bilginin sayısallaştırılarak elektronik ortamda yeniden üretilmesi, saklanması, iletilmesi ve dağıtılmasıyla buna dayalı maddi işlemler yapılmasını kapsar. Bu kavram, dünyadaki çeşitli merkezleri birbirine bağlayan internet ağını kapsadığı gibi, üretimin bilgisayarlı robotlarla yapılması, buna bağlı olarak üretim sürecinin yeniden organize edilmesini ve üretimin internet ağının bir parçası olmasını da kapsar. Enformasyon teknolojisi özellikle para sermaye kategorisine soktuğumuz bankalara organizasyon yapısında, yeni kâr olanaklarına ulaşma kapasitesinde büyük fırsatlar

sunar. Bu teknoloji artık sermayenin önünde yeni kapıların açılmasını, sermaye birikiminin önündeki zaman ve mekan kısıtlarının aşılmasının olanaklarını sağlar.

Artık para sermaye, dünya ölçeğinde sermayesini istediği merkezlere internet ağı sayesinde hızla taşıyabilecek hatta leğenin içinde çalkanan su gibi, bir merkezden diğer merkeze hızla, gerçekleşen para hareketleri özellikle geç kapitalistleşmiş ülkelerin finansal krizler yaşamasına neden olacaktır. Bu noktada ilginç bir örneği vermek yerinde olur. Amerika'da herhangi bir işlem için bir bankanın çağrı merkezlerini aradığınızda karşınıza bankaya bağlı Hindistan'daki bir çağrı merkezinin çalışanı çıkar ve internet ağı üzerinden Amerika'da yer alan bir çağrı merkezi gibi Amerikalı müşterilerine hizmet verir. İletişim ve bilgisayar teknolojisi sayesinde kapitalizm dünyanın bütün coğrafyalarının olanaklarını kendi kâr maximizasyon amacı için seferber eder. Bu anlamda Hindistan'ın ucuz ve nitelikli işgücü enformasyon teknolojisinin sağladığı olanaklarla Amerikan Banka Sermayesi'nin emrine girmiştir. Bunun yanında, enformasyon teknolojileri sayesinde sermayenin hareket yeteneğinin bu denli hızlanması aynı zamanda işçi sınıfına çevrilmiş yeni bir silahtır. Çünkü sermaye, belirli bir yerde ne kadar örgütlü olarak ortaya çıksa da işçi sendikasını, üretimi dünyanın başka yerlerine taşımayla sürekli tehdit eder, pazarlık gücünü artırır. Bunun yanında dünyanın herhangi bir noktasından firmanın çalışma ortamı kontrol altına alınabilir.

Enformatik Emek Nedir?

Önceki ve mevcut kuşaklardan ayrı kömür taşıyan, maden işleyen çeşitli alet ve makineler kullanan, dokuma tezgâhlarında çalışanlardan farklı olarak elektronik ortamlarda bilgi

üretimine katılan, bilgiyi işleyen, yazılı veya sözlü bilgiyi bilgisayar ortamına aktaran yeni bir işçi tipi ortaya çıktı. Bu tip işçi sınıfı emek piyasası içinde çoğunlukla üniversite eğitimini tamamlama fırsatı bulmuş, kuramsal ve görgül bilgileri hızla öğrenip uygulayabilen, piyasanın değişen talep yapısına karşı yeni projeleri hızla uygulamaya sokacak düşünme, uygulama esnekliğe sahip, bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelere ayak uydurabilecek işçilerden oluşur. Bu emek tipi Türkiye’de özellikle 1990’lardan sonra finans ve telekomünikasyon sektöründeki gelişmelerden sonra ortaya çıkmıştır.

Türkiye kapitalizminin küresel kapitalizmle bütünleşme hızını artırdığı bu yıllarda para ve sermaye hareketlerinin devlet tarafından serbestleştirilmesi bunun yanında para sermayesine devletin tahvil, bono piyasalarında sunduğu olanaklar özellikle finans sektöründe şişmeyi beraberinde getirmiştir. Aynı dönemde devletin de sermaye kesiminin hareket alanını genişletmek üzere, sağlık, eğitim, turizm, telekomünikasyon sektörlerini terk etmeye başlaması hizmet sektörünün gelişmesine yol açmıştır. Hizmet sektörünün belirli alanlarında yoğunlaşan enformatik emek kaynağını özellikle büyük şehirlerde belirli bir düzeyde eğitim olanağını yakalamış, her an işsiz kalmayla yüz yüze olabilecek genç nüfustan alır.

Türkiye’de Enformatik Emek Hangi Alanlarda Yoğunlaşmıştır? Ve Hangi Koşullarda Çalışmaktadırlar?

Özellikle finansal sermayenin ve gelişen sektörlerden biri olan telekomünikasyon alanı 1990’ların başından itibaren yukarıda bahsettiğimiz nedenlerle Türkiye’de hızlı gelişme dönemi yaşadığını söylemiştik. Bunun yanında

küresel kapitalizmin getirdiği bir sonuçta, ulusal piyasalarda yerli banka sermayesi ve uluslar arası banka sermayesinin yarattığı rekabet ortamıdır. Bankaların bu vahşi rekabet ortamında birbirlerini boğazlamaya çalışmalarının bedelini kimler ödeyecektir? (Bkz. Filler ve Çimenler, Deyimler Sözlüğü) Dolayısıyla banka sermayeleri şube maliyetlerini, işçi maliyetlerini, para hareketlerinin işlem maliyetlerini olabildiği kadar aşağıya çekebildikleri ölçüde bu rekabette başarılı olurlar ve sermaye birikimlerini genişleterek gerçekleştirirler. Aşağıdaki örnek bu açıdan çarpıcıdır...

“Garanti Bankası’nda işlemlerin yüzde 45’i banka şubesi dışında yapılıyor. Hedef bu oranı yüzde 65’e çıkarmak. Genel Müdür Yardımcısı Ali Fuat Erbil, satış gücünü artırmak için 100 şube daha açılacağını, ATM sayısını 900’e çıkaracaklarını söylüyor. ATM’lerde para bulamayanlara ve telefonda bekleyenlere de iyi haberleri var: “ATM’lerin kullanım süresinin yüzde 98.5’inde içinde para bulunacak. Çağrının yüzde 80’i 20 saniyede yanıtlanacak” (Mina Kılıç’ın Garanti Bankası Genel Müdür Yardımcısı Ali Fuat Erbil’le yaptığı röportajdan) Garanti Bankası, bankacılık işlemlerinin daha büyük kısmını şube açma maliyetlerinden kurtularak

ATM ve çağrı merkezleri aracılığıyla yaptıkça karlılığını artırarak, sermaye birikim döngüsünü hızlandıracaktır. Ancak rekabet koşullarında karlılığın sürekliliği daima tehlike halinde ve dolayısıyla hizmet üretim sürecini sürekli daha verimli hale getirmek gerekir. Artık çağrının % 80’i 20 saniyede yanıtlanmalıdır. Bu rekabet ve karlılığı en yükseğe çıkarma doğrultusunda hizmet üretimini ve çalışanlarını örgütleyen mantık kapitalizmin olduğu her yerde olduğu gibi telekomünikasyon sektöründe de geçerlidir. Bunu gerçekleştirmenin yolu enformasyon teknolojisi ve işsizler ordusunun bu amaç uğruna en doğru, en verimli biçimde organize edilmesine bağlıdır.

Peki banka sermayesi açısından en verimli organizasyon biçimi, çalışanlar açısından nasıl bir görüntü halini alır? Banka sermayesinin çalışanı, karşısında tek başına elleri kolları bağlı yakalayabilmesi için sendikasılaşırma, esnek, düzensiz çalışma saatleri, hızlı işçi sirkülasyonu, firma içinde işçinin bireysel rekabetle diğerlerinin arasından sıyrılabileceğini vurgulayan ideolojik ortam, işçilerin birbirleriyle diyalogunu önleyecek mekânsal ortam. Bütün bu süreçler, banka sermayesi sahibinin /



sahiplerinin yöneticileriyle, organizasyon, insan kaynakları ve danışman akademisyen grubuyla işçinin işyerindeki işle arasında kurduğu bağı en ince detayına kadar araştırır ve kameralarla denetim, kontrol altında tutar. Çalışanların işyerlerindeki bütün beden hareketleri ölçülür, biçilir ve işçiler çalıştıkları makinalara, bilgisayarlara bağlı parçalar haline getirilir. Çalışma süresi sınırlı olduğu için, çalışma yoğunluğunu artırma yöntemleri büyük önem kazanmıştır. Bu model bugün de bankalarda, fabrikalarda, atölyelerde de kullanılan bir modeldir. Bu noktada Başbakanlık İstatistik Müdürlüğü'nün 2002'de çağrı merkezi (call center) çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

1. Mevcut çalışma ortamının fiziksel aktivitesizliğinin kişi üzerinde sebep olduğu fiziksel rahatsızlıklar

2. Özellikle banka ve finans kurumlarında görevli çalışanların yüksek tempo ve konuşma - yaratıcılık potansiyellerinin gereğinden fazla kullanılmasından kaynaklanan zihinsel gerileme / hızlı karar verememe,

3. Sosyal hayatlarında durağanlık,

4. Bazı kişilik bozuklukları, ortamlara entegre olamama,

5. Psikolojilerinde negatif ilerleme / boş bakma,

6. Toplu taşıma araçlarında ve kamuya açık yerlerde topluluktan farklı ve dikkat çekici boyutta yavaşlık,

7. Antidepresif sorumluluk telâşi,

8. Normal süreci aşan hızda saç beyazlaması ve sırt çökmesi (kamburluk),

9. İş dışında buldukları tüm ortamlarda çalan her telefona

(cep telefonu dahil) şizofrenik tepkiler verme,

10. Üç yılı aşanlarda tifo ve dizanteri başlangıcı,

11. Evli olanlarda eşlerini ve çocuklarını unutmama, tanımama,

12. Sarı renge karşı depresif tepki (T.C. Sağlık Bakanlığı. Göz Bozk. Labr.)

13. Özellikle yerel ağda, duydukları, okudukları ve gördüklerine yavaş anlamadan kaynaklanan sebeplerden dolayı hemen inanma / tereddüt halinin yavaşlaması..

(T.C. Başbakanlık İstatistik Araştırma Müd. Anara Araştırma / 8965002 T.C. ALMANAK 2002)

Enformatik Emek kendi içinde de homojen bir grup değildir. Bilgisayar ortamında bilgi üreten, problem çözen, özellikle stratejik aracılık, danışmanlık faaliyeti yürüten daha yüksek vasıflı çalışan elemanı, diğer yazılı, sözlü, sanal bilginin veri girişi ya da kelime işlem gibi rutin işler yapan daha az vasıflı gruptan ayırt etmek gerekir. Birinci grup firmaların rekabet gücünü arttırabilen, emek piyasasında az bulunan, yüksek ücretli kimi durumlarda yönetimde de söz sahibi olan bir kategoriye girer. İkinci grupta daha çok bankaların, telekomünikasyon şirketlerinin çağrı merkezlerinde işin yarattığı fizyolojik, psikolojik tahribat nedeniyle 4-5 yıl gibi kısa süreler çalışabilen, yedek işçi ordusu nedeniyle düşük ücretli ve herhangi bir işten çıkarma durumunda kolaylıkla yerine başkası bulunabilen ve kapitalizmin finansal piyasalardaki dönemsel krizlerinin sonucunda ilk gözden çıkarılan, gelecek güvencesi olmayan grubu oluşturur. İçinde yaşanan yarış, rekabet, bireyselleşme, statü gibi çeşitli anlam dünyalarının

içinde varolan bu gruba geleceğin liderleri, yönetici adayları olmaları yolunda aşılana ideoloji, yalnızca bu kesimin emeğinin değer hayallerinin de sömürülmesinin yollarını açıyor.

Buraya kadar anlattıklarımızın önemli bir bölümünde, Türkiye'de 1923'lerden bu yana batılılaşma projesiyle birlikte gelişen geliştirilen kapitalizmin, 1990'lardan sonra dünyada ve Türkiye'de yaşadığı farklılaşmalar sonucu yeni gelişmekte olan bir sektörün ortaya çıkardığı yeni bir işçi tipini anlamaya çalıştık. Bilgisayar teknolojiyle bütünleşik halde hizmet üreten enformatik emek imalat sanayi ağırlıklı üretim yapılan Türkiye'de işçi sınıfı içinde henüz küçük bir grubu oluşturuyor olsa da, son yıllarda yaşanan belirli bir eğitim eşliğini geçmiş genç kesimin yaşadığı işsizliğin yarattığı düşük ücretler nedeniyle, dünyadaki önde gelen bankalar ve finansal kuruluşlar Türkiye'nin büyük bir eğitilmiş genç potansiyeline sahip büyük şehirlerine bakıp elerine ovuşturuyorlar ve şubeler, çağrı merkezleri açıyorlar. Sınırlı bilgilerimizin olanak verdiği ölçüde enformatik emek sürecinin gelişme sürecini ve içinde yer aldığı koşulları anlatmaya çalıştık. Bugün, kapitalizmin vazgeçilmez parçası olan sermayeler dünyanın bütün mekânlarını ve kaynaklarını, en önemlisi insanlarını daha fazla üretimin, tüketimin, biriktirmenin araçları haline getirdikçe bir bütün olarak işçi sınıfının özgür ve insanca yaşam koşulları giderek ortadan kalkıyor. Bu nedenle özellikle hizmet sektörü içindeki sayısı giderek artan enformatik emeğin, vahşi rekabet ortamında şirketlerin sonu gelmek bilmeyen kâr hırslarının ücretli kölesi olmaktan kurtulmak için, insan olarak yaşadığı dünyaya dair söz sahibi olabilmek için "ne yapmalı?" sorusunu sormalıdır...

* <http://www.gercegecagrimerkezi.org/>