

Toplumsal Gelişmenin Ölçütü Verimlilik



Genellikle yalnızca mal veya hizmet üreten herhangi bir kuruluşun sorunuy- muş gibi algılanan verimlilik, aslında toplumun tümünü çok yakından ilgilendiren ve

sonuçları bakımından da insanların yaşamını doğrudan etkileyen bir bilgi alanıdır. Bu bilgi alanının ilkeleri doğrultusunda davranıp davranmamak, gelişmişlik ile gelişmemişlik arasındaki en temel ayırıcı özelliklerden birisini oluşturmaktadır.

Nurdoğan Arkış
Milli Produktivite Merkezi

ARABAMIZIN tamponunun üretimi ile sola dönerken verdiğimiz ya da - çoğunlukla olduğu gibi- vermediğimiz sinyal arasında bir ilişki var mı? Bir fabrikada ortaya çıkan fire oranlarıyla, çocuğunun yerine ödev yapan babanın iyi niyetli gibi görünen davranışı arasında bir bağlantı kurmak olası mı? Bilimsel yayınların okunma yüzdesi ile televizyon kanallarında bir gecede göbek atan dansöz sayısı arasında bir ilişki söz konusu mu? Var olan enflasyon oranı ile duvarlar boyasız, yıkık dökük bir binanın yarattığı görünüm arasında bir bağlantı var mı? Benzer soruları sonsuza kadar uzatmak mümkündür.

Bu yazıda gündelik yaşamdaki insan davranışlarının iş yaşamına ve toplumun gelişmişlik düzeyine olan etkisini ele almaya çalışacağız.

Verimlilik nedir?

Genel bir ifade ile verimlilik, bir üretim ya da hizmet sisteminin ürettiği çıktı ile, bu çıktıyı yaratmak için kullanılan girdi arasındaki ilişkidir. Bu nedenle verimlilik, çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların etkin kullanımınıdır. Yüksek verimlilik, aynı miktar kaynakla daha çok üretmek ya da aynı girdi ile kalitesi sabit kalmak ya da artmak kaydıyla- daha çok çıktı elde etmektir. Bu ilişki, genel olarak **Verimlilik = Çıktı/Girdi** şeklinde ifade edilir.

Bir ürün ya da hizmeti üretirken kullanılan kaynak-



lar; emek, sermaye, arazi, malzeme, enerji, zaman ve bilgidir. Yukarıdaki formüle göre, bir kuruluşta bu kaynakların daha az kullanımı ile aynı miktarda veya daha fazla sonuç elde edebilirsek, bu kuruluşun verimli olduğunu söyleyebiliriz. Verimlilikte sürekliliğin sağlanması da belirleyici bir özelliktir. Bunu sağlamak genel olarak o kuruluşun yönetiminin görevidir.

Bir an için ülkede mal ve hizmet üreten kuruluşların tamamının-ki bu bütün işyerleri anlamına gelir- verimlilik düzeylerinin sürekli olarak arttığını düşünelim. Bunun sonuçları ne olacaktır? Öncelikle üretilen mal ve hizmetlerin fiyatlarında düşme ortaya çıkacaktır. Bu, daha fazla insanın daha çok mal alabilmesi ve diğer yandan da dünya pazarlarına açılma hızının artması anlamına geleceği için ekonomi canlanacak ve uzun vadede toplumun yaşam düzeyinde bir artış beklenecektir. Bu artış, artışa katkıda bulunan kesimlere de yansıtacaktır. Öte yandan, toplum ekonomik olarak gerçek anlamda değer üreten bir toplum olacağından, başka bir deyişle suni değer yaratma-örneğin karşılıksız para basma veya dışarıdan kredi alma gibi- yollara başvurmayacağından, enflasyon üzerinde de olumlu bir etki yaratılmış olacaktır.



Ülkemiz için şu an henüz senaryo düzeyinde kurguladığımız bu durum, bütün gelişmiş ülkelerin yaşama geçirdikleri bir gerçektir. Kısaca belirtmek gerekirse, gelişmiş bir ülke ile gelişmemiş bir ülkeyi ayırt eden temel unsur, verimlilik artış düzeylerindeki sürekliliktir, diyebiliriz. Başka bir açıdan bakarsak, nasıl bir kuruluş girdilerini verimli kullanarak geleceğini garanti edebilirse, aynı şekilde bir toplum da sahip olduğu kaynakları en verimli biçimde kullanarak geleceğini güvence altına alabilir. Dolayısıyla toplumlar mal ve hizmet üretimlerinde verimlilik artışını sürekli kılabacak önlemleri almak durumundadırlar.

Verimli Davranış Biçimi

Verimlilik kavramını toplumun kalkınması ile bu denli yakından ilişkilendirince kaçınılmaz olarak başka beklentiler de ortaya çıkmaktadır. Bunlardan en önemlisi, yalnızca mal ve hizmet üretmekle ilgili olanların değil, tüm diğer davranışların da verimlilik ilkeleri doğrultusunda olması gereğidir. Başka bir deyişle, bir toplumun birey ve kurumları, araba kullanırken de, bina yaparken de, ev ödevi yaparken de verimli olmalıdır.

Bu yaklaşım, ilk bakışta yukarıda verilen verimlilik tanımının fazla zorlandığı hatta abartıldığı duygusunu uyandırmaktadır. Bunda gerçeklik payı varsa da herkesin verimlilik ilkeleri doğrultusunda davranmasının önemi, sanırım, verimlilik tanımını biraz değiştirerek yaptığımızda daha netleşecektir. Bu öyle bir tanım olmalıdır ki bir yandan yukarıdaki verimlilik tanımını kapsamalı, diğer yandan da bize sadece mal ve hizmet üretiminde değil gündelik yaşamımızın tüm diğer etkinliklerinde de yol göstermelidir.

Bu tanım insan davranışlarını hedef almaktadır çünkü, bütün davranışların kökeninde insanların seçimleri yatar; insan verimli ya da verimsiz davranmayı seçmektedir. İnsanları verimli davranmayı seçmeye yönlendirecek en uygun verimlilik tanımı, doğru işlerin doğru biçimde yapılmasıdır denebilir.

Bu tanımda açıklığa kavuşturulması gereken bir nokta vardır: "Doğru" nun tanımını kim yapacak? Doğru, öyle bir biçimde tanımlanmalıdır ki öznel olmamalı ve her zaman geçerliliğini korumalıdır. Bu niteliklere sahip olan bir doğruyu tek bir kaynakta bulabiliriz, o da bilimin ürettiği bilgidir. Bilimsel bilgi öznel değildir ve her zaman geçerlidir. Her zaman geçerli olmak "mutlak olmak" anlamına gelmez. Ancak bilim yeni gelişmeler ışığında kendi bilgisini tazeler, geliştirir ve daha doğru

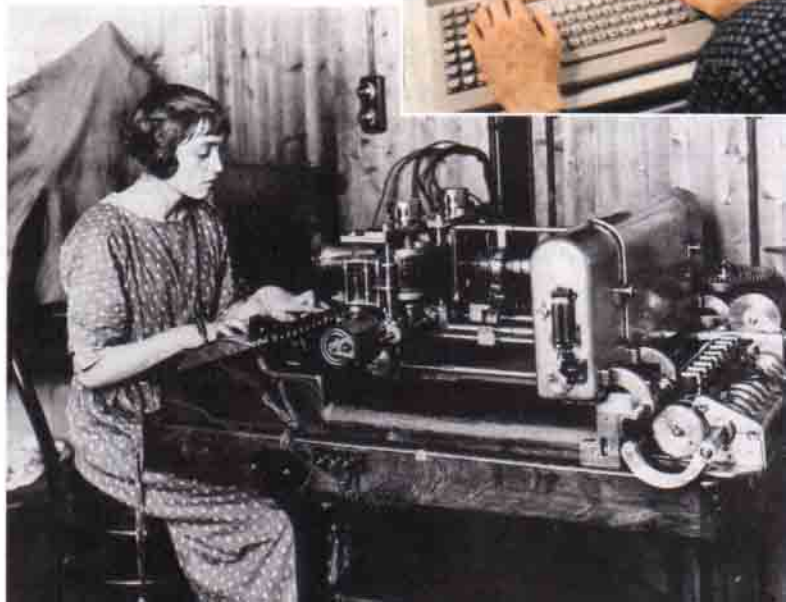
hale getirir. Bilimsel bilgi üretme süreçleri, bize bir bilginin ne zaman doğru ve güvenilir olacağını söylemektedir. Bu süreçler, aynı zamanda bir bilimsel bilginin ne zaman terk edileceğini ve yerine hangi bilginin nasıl



konacağını da gösterdiği için, bilimsel bilgi her zaman geçerlidir. Bu durumda bazı "bilgi"lerin doğru ya da bilimsel olmadığını da söylemiş oluyoruz. Gerçekten de her bilgi bilimsel olmayabilir. Bilimsel bilgi üretme süreçle-

rinden geçmemiş bilgiler bize doğruyu gösteremezler. Örneğin "terli terli su içilmez" ifadesi bu türden bir bilgidir. Bu ifade bize belli bir davranışı öğütlemektedir. Terleyince su içmememiz gerektiğini belirtmektedir. Oysa bu bilgi bilimsel değildir. Bilim, terlediğimiz zaman vücudun çok miktarda su ile madensel tuz ve organik madde kaybettiğini ortaya koymuştur ve yaşamsal işlevlerini sürdürebilmesi için bunların derhal geri konması gerekmektedir. O halde bilimsel olan, terleyince su içmektir.

Bilimsel bilgiye başvurmak, bütün davranışlarımız için geçerli olmalıdır. Bu, kişinin kendini bir dış gözlemci gibi izlemesi zorunluluğunu getirir. Başka bir deyişle, kişi herhangi bir davranışından sonra, yaptığıının doğru (bi-

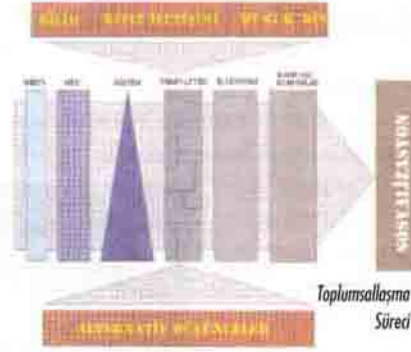


limsel) olup olmadığını kendi kendine sormalıdır. Bu ilk aşamaya özeleştirici aşaması da diyebiliriz. Daha sonraki aşama, eğer bu davranış doğru değilse, bunun yerine konacak bilimsel bilgiye uygun davranışın ne olduğunun belirlenmesidir. Burada yoğun bir araştırma çabasının gereği kendiliğinden ortaya çıkar. Konuya ilişkin çeşitli kaynaklardan, kitaplardan, bilim adamlarından, o konuda deneyim sahibi olan güvenilir kişilerden edinilecek çok çeşitli bilgilerin bir sentezine varılması uygun olacaktır. Üçüncü aşama olan yeni davranışın uygulanması en zor aşamadır, çünkü davranış değiştirmek, eski davranışın yerine yenisini benimsemek çok cepheli bir mücadeleyi gerektirir. Bunun genellikle iki nedeni vardır. Birinci neden bireyin kendisini yeni davranış uygulamaya konusunda hazırlayamamasıdır. İkinci neden ise yakın çevrenin çoğunlukla yeni ve değişik davranışa tepki göstermesidir.

Davranış değişikliğinin başarılması, bireyin bu konudaki kararlılığı ile yakından ilgilidir. Bireyin kendini bu değişikliğe hazırlanmış olması gerekir. Bu, aynı zamanda kişinin, grubun olumsuz anlamdaki baskısından kurtularak bir birey olarak kendini güçlü görmesi ile ilişkilidir. Gruplar genellikle birey üzerinde olumlu etkilerde bulunsada üyelerinin farklı davranma arzusunuyok etme eğilimini de içlerinde taşırlar. Birey, yeni davranış sergilemeden önce zihinsel olarak ortaya çıkabilecek bu tepkiyi göğüslemeye hazır olmalıdır. Bu her zaman kolay olmasada olumsuz çevre baskısından kurtulmanın başka yolu yoktur. Bireyin kararlılığı ile yeni ve doğru davranış uygulamadaki sürekliliği uzun vadede grubu da olumlu yönde değiştirecektir.

Verimli Davranışa Etki Eden Faktörler

Verimlilik düzeyinin bir toplumdaki gelişmişlik düzeyini belirleyen en önemli faktörlerden biri olduğundan söz etmiştik. Bu durumda şu sorunun sorulması gerekir: Bazı ülkelerde verimlilik düzeyinin sürekli artması, bazılarında ise böyle bir artış olmayışı bir "kader" midir? Bu soruya "evet" cevabını vermeyeceğimiz çok açıktır. Bir toplumda verimli davranış her alanda hakim kılmak için çaba harcanabilir. Bu çabaların neler olabileceğini saptayabilmek için verimli davranış biçimini oluşturan faktörleri ele almamız gerekmektedir.



Her insan grubu, içinde yer alan bireyleri şekillendirir. Onların davranışlarını, düşüncelerini etkiler, belirler. Diğer yandan da birey, içinde yer aldığı grubu etkilemeye, belirlemeye çalışır. Böylece, belli bir grup içinde yer alan insanlar, çoğunlukla birbirlerine benzer davranış ve düşünceler sergiler. Bu karşılıklı etkileşim sürecine toplumsallaşma süreci denir. Toplumsallaşma, örneğin, "insanlar pijamaya sokağa çıkamaz" ifadesinde olduğu gibi genel ve toplumun bütününe yayılan yargılar üretebileceği, bunu o toplumda yer alan bireylere "öğreteceği" gibi; diğer yandan da daha özel ve sadece belli insan grupları için geçerli yargılar da üretir. Örneğin, ortak paydası heavy metal müzik olan

bir toplulukta koyu renk kıyafet giymemek ayıp karşılanabilir.

Verimli davranma biçimi de, diğer davranışlar gibi, toplumun veya daha küçük insan topluluklarının bireye "öğrettiği" bir alışkanlıktır. Bir bireyin ya da toplumun verimli davranma biçimi edinmesi Şekil'de yer alan kurum ve sistemlerin, verimli davranma biçiminin bir alışkanlık haline gelmesi için ne kadar çaba gösterdiği ile ilişkilidir. Bu etkinin nasıl oluştuğunu biraz daha açıklamamız gerekmektedir.

Birey: Birey, verimli davranma biçiminin oluşması açısından en etkili faktör olarak karşımıza çıkar. Bunun nedeni, verimli ya da verimsiz davranış asıl sergileyenin birey olmasıdır. Bir başka neden de, verimli davranma biçimi yönünde bir değişiklik olacaksa, bunu en kolay gerçekleştirebilecek unsurun birey olmasıdır.

Birey eğer istekliyse, verimli davranış sergileyip sergilemediğini kısa sürede kavrayabilir. Eğer istekliyse, gerekli değişiklikleri yerine getirerek verimli davranabilir. Burada sanki çok basitmiş gibi ele alınan bu durum, çoğunlukla uzun ve disiplinli bir mücadelenin sonucunda varılabilecek bir noktadır.

Büyüme ve Verimlilik

Ahmet Haşim Köse
MPM

İktisadi büyüme kavramı, bir ekonominin potansiyelini ve bu potansiyele denk düşen gelir düzeyindeki artışları tanımlar. Kabaca bakıldığında ekonominin üretim potansiyelini belirleyen iki temel kaynaktan söz etmek mümkündür: Ekonominin işgücü, sermaye ve doğal kaynak varlığı ile tanımlanan faktör donanımındaki artışlar ve söz konusu donanımın kullanım etkinliğindeki iyileşmeler. Bu olgulardan ilki büyümenin niceliksel (fiziksel), ikincisi niteliksel (verimlilik) kaynağını oluşturur.

İktisadi büyüme sorununun ele alınışı iktisat tarihi kadar eski olmasına karşın, çağdaş iktisadi büyüme kuramlarının oluşumu İkinci Dünya Savaşı sonrasına denk düşmektedir. Savaş sonrası yaklaşık çeyrek yüzyıl süren dönem gerek merkezdeki gelişmiş ülkeler, gerek çevredeki az gelişmiş ülkeler için genel bir refah süreci olmuştur. Dünya ticaret hacminin hızla genişlediği, sermaye hareketlerinin önemli boyutlara ulaştığı bu dönemde, yüksek büyüme, verimlilik ve istihdam artışları sağlanmış; buna karşın fiyat artışları ilmi düzeylerde kalmıştır. Keynesçi öğretinin iktisat politikaları üzerinde etkili olduğu bu süreçte, büyüme ve kalkınma sorunu akademik iktisadın da öncelikli konusudur. Dinamik büyüme modelleri ile şekillenen bu akademik ilgi, faktör donanımındaki (işgücü ve sermaye birikimi) artışların üretim ve bölüşüm etkileri üzerinde yoğunlaşmıştır. Başlangıçta teknolojik gelişmeden soyutlanmış olan bu çalışmaların temel sorunu, rekabetçi bir ekonomide, üretken kaynakların tam

kullanımını sağlayan, uzun dönemli kararlı denge durumuna ulaşılıp ulaşılamayacağıdır.

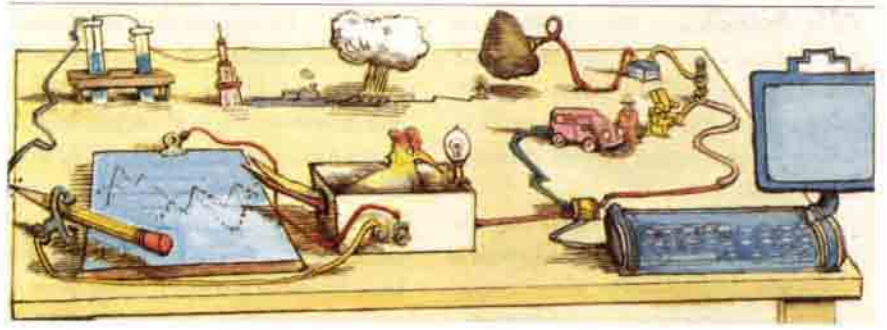
Ekonomilerin verimlilik (teknolojik) düzeyindeki değişmelerin, büyüme performansları üzerindeki etkileri ise 1950'li yılların sonunda konu edilmeye başlamıştır. Bu ilgi değişimine yol açan iki olgudan bahsetmek mümkündür: Bu olgulardan ilki, kitlesel (fordist) üretim süreçlerinin merkez ülkelerde giderek yaygınlaşmaya başladığı bu dönemde teknoloji, işbölümü, örgütsel yapılar, ölçek ekonomileri (pazar olanakları) vb. etkenlerin, ekonomilerin performansı üzerindeki etkilerinin, önceki dönemlerle kıyaslandığında, çok daha belirgin bir konuma gelmesidir. İkincisi, geleneksel büyüme teorilerinde öngörülen aksine, benzer faktör donanımlarına sahip merkez ülkelerin büyüme performanslarında önemli farkların gözlenmesidir. Olgusal düzeydeki bu gelişmeler, büyümenin kaynaklarını sorgulamayı, ülkeler arası büyüme farklılıklarının nedenlerini açıklamayı zorunlu kılmıştır.

Akademik alanda bu ilgi değişimine yol açan bir diğer önemli gelişme ise, giderek daha çok ülke hakkında resmi verilerin ortak formatlarda yayınlanmaya başlaması ve bu verilerin, bağımsız araştırmacılar tarafından, geçmiş tarihleri içerecek şekilde genişletilmesidir. Büyümenin kaynakları üzerine ilk çalışmalar Abramoviz, Solow, Kendrick gibi iktisatçılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Solow'un çalışması, 1909-1949 yılları arasında ABD ekonomisinde özel tarım dışı sektörlerde işgücü-saat başına üretim artışlarının yalnızca %12.5'lik bir kısmının faktör donanımındaki fiziksel artışlardan (sermaye birikiminden), geri kalan %87.5'lik artışın ise teknolojik gelişme olarak adlandırılabilir niteliksel (toplam faktör verimliliği) bir faktörden kaynaklandığını ortaya koydu.

Faktör donanımlarındaki artışların büyümenin temel kaynağı olarak tasarımıyan geleneksel öcnrme

Ancak, şekilde yer alan diğer unsurlara göre birey -verimli davranma biçimi açısından daha az değişkeni içermektedir. Bu anlamda görece bir basitlik söz konusudur.

Aile: Aile ilk alışkanlıkların edinildiği ortam olduğundan toplumun verimli davranmasını etkileyen bir kurumdur. Çocuklar ilk iş yapma, sorumluluk alma, fikir üretme, araştırma, yenilikler karşısında tavır belirleme, zaman kullanma, problemlere çözüm bulma gibi alışkanlıkları ailede öğrenir. Bazı psikologlar, okul öncesinde ailede alınan bu eğitimin, çocuğun geleceğini belirleyen en önemli unsur olduğunu öne sürmektedir. Çocuğuna düzenli ve bilinçli olarak sorumluluklar veren, onun da aile problemlerinin çözümüne katılmasını destekleyen bir aile ile böyle davranmayan bir ailenin çocuklarının ileride sergileyecekleri davranışlar kaçınılmaz olarak farklılık göstere-



cektir. Yazının başında verdiğimiz örneğe dönecek olursak, okul ödevlerini babanın yaptığı bir ailenin çocuğu, kendi sorumluluğunu bilme ve araştırma konusunda ne tür bir alışkanlık ediniyor olabilir? Ya da, çocuğunun sorduğu bir soruya ilk akla gelen cevabı vermeyi benimseyen bir anne ile, doğru cevabı bilse de çocuğuyla birlikte ansiklopedi karıştırarak, tartışarak cevaplayan bir annenin davranışı, çocuğun ileride karşılaşıacağı sorunları çözmek için alacağı tavır belirlemek açısından ne gibi etkilerde bulunuyor olabilir?

Eğitim: Eğitim kurumları da bir bütün olarak verimli davranış biçimi alışkanlıklarının oluşmasına önemli katkılarda bulunma işlevi görür. Eğitimin temel amacı, insanlarda istenen davranış değişikliğini yaratmaktır. Örne-

ğin makine mühendisi yetiştiren bir eğitim kurumu iseniz, eğitim süresince öğrencilerinizde öyle değişiklikler yaratmalısınız ki, bir makinenin düzenlenmesi, aldığı enerjiyi işe çevirmesi gibi konulara bu eğitimi almadan önce olduğundan çok daha farklı bir gözle bakabilsinler. Eğitim kurumlarının bu amacın yanında bir başka değişikliği daha gerçekleştirmeleri gerekir. O da, eğitime gelen kişilerin eğitime aktif katılımının sağlanmasıdır. Yani, eğitilecek olanlar, bilgi üretmeye, araştırmaya ve sonuç oluşturmaya etkin bir biçimde katılmalıdır. Bu, ilkokuldan üniversiteye kadar her eğitim aşamasında ulaşılması gereken ortak bir amaç olmalıdır. Bu sayede bireylerin yaşadıklarını bilimsel bilgi temelinde yorumlamaları ve bilimsel olmayı değiştirmek için çaba harcamaları, yerleşik bir davranış haline gelecektir. Eğitim, insan davranışını değiştirmeye yönelik olmasından ötürü belki de yeryüzündeki en önemli ve anlamlı işittir. Eğitim kurumları, seçimlerini bilimsel bilginin oluşturulması, verilmesi ve kullanılması yönünde yapmalıdır. Bunu yaparken eğitim biliminin ilkelerine göre davranmaları gerekir. Aksi takdirde amaçlarına ulaşmaları mümkün olamayacaktır. Bu çerçeveden bakıldığında, sıralarında yüzlerce öğrencinin oturduğu bir sınıftan; ana amaçlarından biri boyun eğmeyi öğretmek ve en ilkel haliyle disiplini uygulamak olan bir okulun; başarısı öğrencilerinin üniversiteye girme oranına göre ölçülen orta öğrenim kurumlarının, öğrencileri hangi yönde değiştirdiğini saptamak üzücü olabilir.

Yakın Çevre: İnsanların verimli davranış biçimi konusunda sürekli mesaj aldıkları bir başka ortam da yakın çevrelerini saran sistemlerdir. Örneğin komşumuz, etrafı yıkık ve özensiz bir duvarla çevrilmiş olan bakımsız bahçesiyle bize "kendi sorumluluk alanına giren işleri en iyi biçimde yapmaya çalışman gerekmez" mesajını vermektedir. Bakkalımız, tozlu rafları ile "canım, idare et gitsin, ürünlerin hijyenine dikkat etmek de neymiş" demektedir. Araba kullanırken kemer bağlamayan, sinyal vermeyen bir arkadaşımız, farkında olmadan "kurallar çiğnenmek için vardır"



ile çelişen bu sonuç, teknolojik gelişmenin tanımlanması, nitelik ve etkilerinin belirlenmesini gerekli kıldı. Bu alanda yapılan çalışmaların sonuçlarına kaba hatları ile bakıldığında, verimlilik değişimlerinin büyüme performanslarının belirlenmesinde önemli bir faktör olduğu, ancak verimlilik değişimleri kaynaklarına ayrıştırıldığında - işgücünün eğitim düzeyi, sermayenin niteliği, ölçek ekonomileri, örgütlenme biçimleri vb. - salt teknolojik büyümeye katkısının düştüğü şeklinde bir sonuç çıkarmak mümkündür.

1960'lı yılların sonuna gelinmeye başlandığında ise, dünya ekonomisinin savaş sonrası yüksek büyüme performansını terk etmeye başladığına yönelik ilk işaretler alınmaya başladı. Bu eğilim 1973 yılında yaşanan birinci petrol yokunu izleyerek merkez ve çevre ülkelerin bazı istisnalar dışında tümünü kapsayan bir netliğe ulaştı. Kısa süreli gelişim ritimleri bir yana bırakıldığında, bu eğilimin 1980'lerde de yoğunlaşarak devam ettiği gözlemlendi. Bu sürecin merkez ülkeler açısından en önemli özelliği, ABD'deki büyüme kayıplarının, bir önceki dönemde görece olarak yüksek verimlilik artışları sağlayan Japonya ve Batı Avrupa ülkelerine kıyasla daha yüksek olmasıydı. ABD'nin giderek dünya ekonomisindeki iktisadi liderliğini yitirmesi anlamına gelen bu sonuç, merkez ülkelerde büyümenin kaynaklarını açıklamaya yönelik yeni bir ilginin oluşmasına yol açtı. Bu çalışmalar merkez ülkelerin verimlilik performanslarını etkileyen işgücünün niteliksel düzeyi, AR+GE potansiyelleri, altyapı olanakları ve nitelikleri gibi unsurların, büyüme kayıplarını belirleyen temel unsurlar arasında yer aldığını ortaya koydu.

Dünya ticaret hacmindeki daralmaların, petrol ü-

şti birincil mal fiyatlarındaki görece kayıpların, dış finansman olanaklarındaki azalmaların yaşandığı bu sürecin az gelişmiş ülkeler açısından etkileri ise daha belirgin oldu. Bu ülke grubunun büyüme performanslarındaki kayıpları, 1970'lerin sonunda daralan dış finansman olanakları izlemiştir. Buna rağmen, söz konusu ülke grubunun heterojen yapısı dikkate alındığında, konumuz açısından ilginç gözlemler yapılması da mümkündür. Bu ülke grubunda yer alan ancak verimlilik potansiyelleri görece olarak yüksek olan az sayıda ülke (Asya Grubu), dünya ekonomisinin daralmaya girdiği bir dönemde tersine bir eğilim sergileyerek, büyüme oranlarını koruma, hatta artırma başarısını göstermişlerdir.

Bu sürecin kalıcı etkileri ise, Üçüncü Teknoloji (Sanayi) Devrimi olarak nitelendirilen üretim süreçlerini ve uluslararası işbölümünü kökten etkileyen yenileşmelerle netlik kazandı. Bilginin temel üretim gücü durumuna dönüşmesi, otomasyon - robotik ve enformatik alanlarda sağlanan gelişmelerin üretim süreçlerine yansması, üretim kesimleri arasındaki görece maliyet yapılarının hızla değişmesine yol açarak, geleneksel yapıları tehdit eder duruma ulaştı. Bu gelişmeler sonucu geleneksel biçimi ile emek yoğun olan bir üretimin, teknolojik gelişme sonucu sermaye yoğun bir yapıya dönüşebileceği, bir çok alandaki (örneğin, tıbbi gibi) denemeler sonucu ortaya çıktı.

Teknolojik gelişmenin ulaştığı bu durum yalnızca görece faktör ve maliyet avantajlarına dayalı uzun dönemli büyüme stratejilerinin yetersizliği konusunda genel bir kabul oluşturdu. Bu gelişmelere paralel olarak, üretken faktörlerin niteliğindeki artışların ekonominin verimlilik potansiyelini yükseltirken, reel maliyet tasarrufları sağladıkları ve böylelikle büyüme performansları üzerinde pozitif etkiler yarattıkları konuya ilişkin akademik çalışmalarda temel vurgu olarak netlik kazandı.

fikrini savunmaktadır. Bütün bunlar bizim belli bir bakış açısını ve davranışı benimsememize yol açmaktadır. Bu örneklerin çok olduğu bir ortamda, insanların işlerini doğru ve bilimsel olana göre yapmak için çaba göstermesi kolay değildir.

Iş Dünyası: İş dünyası, eğitim kurumlarından sonra insan davranışlarını değiştirmeye çalışan ikinci büyük ortamdır. Burada, çalışanlar belli davranışları benimsemeye yönlendirir.



Doç.Dr. Yücel Çağlar
MPM

Kuşkusuz biliyoruz insanlığın doğanın bir ögesi olduğunu; doğadan soyutlanarak ele alınmaması gerektiğini. Ama, insanlığı öyle bir noktaya geldi ki, onu "doğal bir varlık" olarak düşünmekte artık gerçekten de zorlanıyoruz: Bence, insanlığı, yalnızca başlangıçta doğal bir varlıktır; ancak artık değil.

Bir şeyleri, bir yerleri ötekilerinden ayırıp da "doğa" ve "insan" dediğimize göre ayırdedici özellikleri olsa gerek. Sözelimi; "doğa"nın en belirgin özelliği sizce ne olabilir; öğelerinin çeşitliliği ya da sayısal çokluğu mu, yoksa, karmaşıklığı mı? Olabilir, kuşkusuz. Peki; üretkenliğine ne dersiniz? Herhangi bir üretime yönelik olmayan bir anı, bir ögesi var mı? Benim aklıma gelmiyor; çünkü, doğada, ölümün bile aynı zamanda bir üretim olduğunu gözlemliyoruz. Biz insanlar da öyle değil miyiz? Her yapıp etmemiz bir üretdir. Bakmayın siz bir de "tüketim" olgusundan ayrıca söz edildiğine: Gerçekte, geniş ya da dar anlamıyla tüketim de, aynı zamanda bir üretme edimidir. Kısacası, "canlılık", üretkenliktir. Öyleyse şu önermeyi de ortaya atabiliriz: Doğa, üretdir. Bu yanı sıra insanların, doğanın öteki canlılarından bir farkı yok. Farkı, üretiklerinin niceliği ve niteliği ile üretme amacı ve biçiminden kaynaklanıyor. Sözelimi, gerektiğinden çok üretiyoruz. Ürettiklerimiz giderek artan bir kısmı, hiç de gereği yokken "doğanın doğasına" aykırı oluyor. Üretme amacımız, her zaman, türümüzün ve yaşama koşullarımızın geliştirilmesi ve devamlılığı oluyor. Üstüne üstlük, yararılandığımız yöntem ve teknikler, dolayısıyla üretme biçimimiz de, çoğunlukla, doğanın "doğal" dinamikleriyle uyumsuz. İşte, sonuç: Çevre sorunları. Oysa, doğa, "doğal" üretkenliği içinde hiç de böylesi sorunlara kalıcı biçimde yol açmıyordu. Gerçekten de; doğada ne zaman bir "sorun" ortaya çıkmışsa, kısa ya da uzun dü-

lir. Belli bir fire oranının altına düşülmemesi, belli kalite standartlarına ulaşılması, tezgahların çalışma hızına ayak uydurulması, belli zaman dilimlerine uygun olarak çalışılması bu türden davranışlara örnek oluşturur. Bu davranış değişikliklerini oluşturacak olanlar, okullarda okul yönetimi ve öğretmenler iken iş yerlerinde de iş yeri yönetimleri ve yöneticilerdir. Bu davranış değişikliklerinin oluşturulması ve bu konularda sürekliliğin sağlanması davranış bilimlerinin ilgi alanını oluşturur. Oysa günümüz kuruluşlarının yöneticilerinin büyük çoğunluğu, bu bilgi alanının en temel bilgilerinden bile yoksundur. Bunun ne anlama geldiği açıktır, durum bir sosyoloğun bir CNC tezgahını tamir etmeye çalışmasına benzemektedir. Bir makine mühendisi insan yönetmekten ne kadar anlarsa, bir sosyolog da

makine tamirinden o kadar anlar. Ancak, hiç-bir zaman bir makineyi bir sosyoloğa teslim etmeme duyarlılığına karşın, bir mühendise bir kuruluşun insan kaynaklarının yönetimi bırakılabilmektedir. Dolayısıyla genel olarak, kuruluşlarımızın insan kaynakları bilgisine uyulmadan yönetildiğini belirtebiliriz. Bu durum, verimli davranış biçiminin oluşturulması açısından ne ifade etmektedir? Öncelikle bu durum, bilimsel bilgiye verilen önemi ve bunun hakim kılınması için harcanan çabayı göstermektedir. Çalışanlara belli bir bilgi alanına uymak benimsetilmeye çalışılırken, yöneticiler uymaları gereken bilgi alanının gerektirdiği davranışlarda bulunmamaktadırlar. Bu ciddi bir çelişkidir. Öte yandan aynı durum, bazı bilimsel bilgilere uyulmasa da olur, mesajımı içinde taşımaktadır. Bu da doğal olarak, kişile-

Hangisi Daha Verimli; Doğa mı, Yoksa İnsan mı?

nemde, bir biçimde çözümlenmiştir. Sözelimi; bir tür ortadan kalkmışsa, başka bir tür ortaya çıkmış; bileşimi değişse de, çeşitlilik sürmüştür. Ama, yaşam döngüsü, bir an olsun duraksamamıştır bile. "Verimli yaşam" bu değilse, nedir?

Aman, sakın; "çıkıtı/girdi" diyerek kestirip atmayın. Verimlilik uzun yıllar böyle tanımlandı da ne oldu? Bu oran ne pahasına olursa olsun yüksek tutmak için neler neler yapıldı, yapıyor; biliyorsunuz. Peki sonuç? Sonuç ortada: Çevre sorunları. Bence insanlığı, verimlilik ilkesini yaşamına şokarak başlatmış doğaya yabancılaşmaya. Öldürme, yok etme eylemini bile öylesine "verimli" kıldı ki, "çıkıtı/girdi" oranını, belki de başka hiçbir eyleminde olmayacak denli yükseltti; bitkisel üretimde "verimlilik" düzeyini öylesine yükseltti ki(!), topraklar çoraklaşıp verim gücünü neredeyse tümüyle yitirdi; balık üretiminde öylesine "verimli" davrandı ki(!), denizleri tüketti; hayvansal üretimde "verimliliği" inanılmayacak boyutlarda artırdı(!), ama orman alanları ile otlakları yok etme pahasına; öylesine "verimli" enerji üretim düzenekleri geliştirdi ki(!), şimdiki, ozon tabakasını "yamamaya", atık ve artıkları depolayabileceği yerler bulmaya çalışıyor.

Bu örnekler karşısında "çıkıtı/girdi" oranının yükseltilmesi ilkesini, hangi amaçlarla ve ne pahasına gerçekleştirildiğini sorgulamaksızın yüceltmenin ne denli anlamsız olduğu ortaya çıkmıyor mu? "Görünen köy kılavuz istemez" ki...

Öyleyse, "verimlilik" için, yeni tanımlar geliştirmek gerekiyor artık. Bu amaçla, bence, şu ünlü "çıkıtı/girdi" oranıyla işe başlamak gerekiyor: Bu oran sizlerle bilimsel anlamda ne ifade ediyor! Bence bu, verimlilik için "her derde deva" olabilecek bir anlatım biçimi. Ne anlatmak istiyorsanız oranın payı ve/veya paydasını amacınıza göre tanımlamanız yetiyor. Sözelimi, "çıkıtı"yı ele alalım: Yaygın görüşe göre "çıkıtı", herhangi bir mal ya da hizmet olabilir ve onu bir biçimde tanımlayabilirsiniz. Çok kolay bir işlem, değil mi? Öyleyse, şimdiki "sıkı" durun bakalım: Bu "çıkıtı"yı elde ederken, sözelimi üretimde çalıştırıldıklarınız ruhsal ve bedensel yapısını, kısa ya da uzun dönemde hiç etkilenmediğini mi düşünüyorsunuz? O zaman siz, Sario'nun

"Asrı Zamanlar" filmi görmemiş olmalısınız. Peki; çıktınızın üretim sürecinin ve/veya varlığının, içinde ve/veya yakınında bulunduğu çevrenin hangi ögesi üzerinde, ne türden bir etki yaptığını da mı görmüyorsunuz? Oysa siz de biliyorsunuz ki, yapıyor. Ama, siz bunu da üretim sürecinizin "çıkıtılarından" biri saymıyorsanız sözkonusu oranı büyük (belki de küçük, kim-bilir) hesaplamak olmuyor musunuz? O zaman, bir yolunu, yöntemini bulup "çıkıtı" kapsamında, yalnızca amaçladığımız ürün ya da hizmeti değil; yol açtığınız çevresel etkileri de hesaplamamız gerekiyor. Eğer buna kalkarsanız, "yüksek verimlilik" düzeyimizin, gerçekte ne denli düşük olduğunu açıklıkla görebileceksiniz. Bu o kadar önemli değil. Ama, tutumunuzda içtenseniz, işiniz gerçekten de zor. Çünkü, verimlilik düzeyinizi bu etkileri de hesaplayarak yükseltmek isterseniz yaşama biçiminizi tüm boyutlarıyla değiştirmek zorunda kalacaksınız. Ne dersiniz; bunu göze alabiliyor musunuz? İşte, ancak o zaman, doğanın mı yoksa insanların mı daha verimli olduğunu görebileceksiniz.

Doğal oluşumlardaki her türden bozulmanın, ya da genel tanımla çevre sorunlarının, insanların yaşama biçiminden, özellikle de üretme eyleminden kaynaklandığını görebiliyorsanız, yeni bir "verimlilik" tanımı yapmanız gerekiyor. İşte size birkaç öneri:

- Verimlilik; kaynakların, yaşama ortamlarının canlılık, çeşitlilik düzeylerine zarar vermeden; insanların ruhsal ve bedensel yetilerini azaltmadan; toplum ve toplulukların demokratik haklarını kısıtlamadan kullanılmasıyla gerçekleştirilebilecek bir düzeydir.

- Verimlilik; mal ve/veya hizmet üretimi sürecinin ekosistemler (ya da ekosistemlerin) "sistem" özelliklerini gerçekte de geliştiren tutum ve davranışlarla ulaşılabilecek, görece bir sınıra ya da hedefidir.

- Verimlilik; insanlığını yeniden doğanın bir ögesi kılmaya yönelik tutum ve davranışlarda tutulan düzeydir.

Ne dersiniz; "verimlilik" böyle algılanır ve bu algılamaların gerektirdiği tutum ve davranışlardan, ilişkilerden kaçınılmaz iş çevre sorunları yine de gündeme gelebilir mi? Belki, ama, bu denli yıkıcı ve onarılmayacak boyutlara ulaşamaz.

rin bilimsel olanı yapmaları konusundaki isteksizliklerini destekleyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İşyerlerinde verimli davranış biçimini özendirebilecek olan bir başka yaklaşım da kuruluşlarda çalışanların tümünün kuruluşun sorunlarına çözüm üretme sürecine katılmasını sağlamaktır. Bilgi üretmek verimli davranış biçiminin oluşmasında en büyük etkindir, çünkü doğru olanı bulmanın en güvenilir yolu budur. Ancak, işyerleri bilgi üretim sürecine katkıda bulunmadıkları gibi, üretilen bilgilerin uygulanmasına katkıyı da çalışanlarının tümünden beklememektedir. Kuruluşlar çoğunlukla bilgi üretme işini yalnızca Araştırma Geliştirme bölümlerine bırakmışlardır. Bu durum, doğal olarak çalışanların bilgidan ve bilgi oluşturma sürecinden uzak durmalarına yol açmakta, dolayısıyla da herhangi bir olay karşısında analiz yeteneklerini, araştırmacı güçlerini kullanma alışkanlıklarını köreltmektedir.

Kamusal Kurumlar: Bu kategori içerisinde devlete ait kurumların tümü girdiği gibi, kamuya hizmet veren belediye, işçi ve işveren sendikaları, dernekler, kreş ve ana okulları, otobüs işletmeleri gibi doğrudan kamunun kullanımına açık veya kamunun belli kesimlerini temsil eden diğer kurumlar da girmektedir. Öte yandan örneğin Türkiye'deki futbol kulüpleri gibi çok büyük bir kitleyi etkileyebilen kurumlar da bu kategori içerisinde düşünülmelidir. Kamusal kurumlar, çok sayıda insan grubu ile aynı anda ilişki kurdukları için verimli davranış biçimi bakımından önemlidir. Bir kurumun kendisi ve o kurumda yapılan işin niteliği kendisinden yararlanan insanlara sürekli olarak mesajlar verir. Bu kategoride yer alan kurumlar içinde en etkili olanı, doğrudan devlete ait olan kurumlardır. Meclis, hükümet, bakanlıklar, kamu iktisadi kuruluşları, yargı ve denetleme organları bu kuruluşlardandır. Bunlar bilindiği gibi bir ülkenin geleceğe bakış açısını yönlendirecek olan politikaların üretilmesi ve uygulanması işini ulus adına yapar. Dolayısıyla, bu kurumların, yani devletin, çalışma biçimi, konulan kurallara uyması, ülkenin kaynaklarını hangi

önceliklerle ve nasıl kullandığı, bilimsel bilgiye ne kadar çok başvurduğu ve uyguladığı o ülkedeki vatandaşlar üzerinde doğrudan bir etkide bulunur. Aynı şekilde diğer kamusal kurumlar da benzer etki yaratır. Örneğin sendikaların aldıkları tavırlar, karşı tarafla olan ilişkilerinde öznel bilgidan kaçınıp nesnel olana yönelmeleri ve verimlilik ilkeleri temeline dayanan davranışları, örgütledikleri bireylerin düşünme ve davranma biçimlerine de

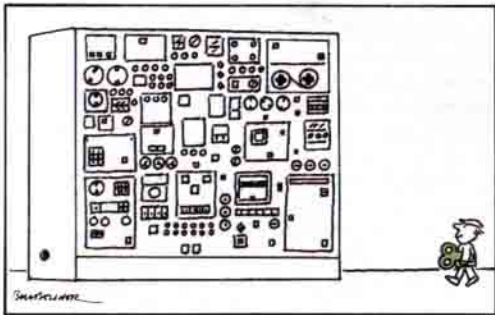


yansıyacaktır. Örneğin havası tertemiz, işlemleri hızlı ve kaliteli yapılan, bekleme kuyrukları düzene sokulmuş bir vergi dairesi ile sigara ve ter kokan, işlemlerin nasıl ve hangi sırada yapıldığı belirsiz, kimin hangi işlem için kime başvuracağını belli olmadığı ve genel olarak karmaşanın hakim olduğu bir vergi dairesinin, vergi yatırmaya gelen insanlara iş yapma biçimi konusunda bazı mesajlar vereceği düşünülmelidir. Bir futbol kulübünün de benzeri etkileri vardır. Orada da basınla, taraftarlarla, futbolcularla kurulacak ilişkiler, hakemlere yönelik tavırlar, oyuncu satın alıp değıştirme, antrenör alıp değıştirme gibi "işler" bu alana ait bilgi birikimlerinin gösterdiği ilkeler çerçevesinde yapıldığında, o kulübün taraftarlarına iş yapma biçimi konusunda belli mesajlar verecektir. Özellikle Türkiye gibi futbolla yatıp futbolla kalkan bir ülkede, bu mesajlardan etkilenecek çok sayıda insan olacağı düşünülmelidir.

Bilim: Genel olarak bir ülkedeki bilim alanının içinde bulunduğu durum ve bilime verilen önem, o ülkedeki insanların bilimsel bilgi ile ilişkilerini belirler. Bir yandan devlet bütçesinden bilime ayrılan paylar ve devletin bilim adamlarının sorunlara çözüm bulma konusunda gösterecekleri çabalar, o ülkede yaşayan ancak doğrudan bilgi üretimi ile uğraşmayan insanların bilimsel bilgiye yaklaşımlarını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyecektir. Bu da uzun vadede bireylerin bilgidan faydalanma isteklerini belirleyeceğinden verimli davranış biçimini yakından ilgilendirmektedir.



Kitle İletişimi: Kitle iletişim araçları, az önce sözünü ettiğimiz kamusal kurumların en büyüklerindedir. Ancak etki alanını bilinçli olarak belirledikleri için ayrı bir kategoride ele alınmışlardır. Televizyon ve yazılı basın; yayın ilkeleri, üslupları, iş yapma biçimleri, program seçimleri ile çok sayıda insanı aynı anda etkileyebilecek bir alanda hizmet vermektedir. Bu durum, onların verimli davranma biçiminin oluşması bakımından da önemli etkileri olduğunu göstermektedir. En çok izlenen zaman diliminde "sanatçı"ların özel yaşamlarını ele alan programların, şarkı söyleme, el çırpma ve göbek atma üçgeninde kurulmuş "eğlence" programlarının, ardarda tekrarlanan niteliksiz filmlerin yayımlandığı bir televizyon kanalının izleyicileri acaba bilimsel bilgiyi kullanmaya istekli hale gelirler mi? Ya da aynı zaman diliminde belgesel, araştırmaya yönelik yayınlar yapan, çok yönlü eğitimi temel amaçlarından biri edinen bir başka televizyon kanalının izleyicileri üzerinde bilimsel bilgiyi kullanma yönündeki etkisi diğerine göre ne kadar fazladır? Özellikle televizyon kanalları, bilginin kullanımının benimsenmesi üzerinde doğrudan etkide bulduklarını bilerek yayın yapmalıdır. Geçenlerde Bolu Kartalkaya'da kaybolan, 10 gün sonra da bulunan yarbay ve oğlunun hikayesinin televizyon kanallarında işleniş biçimi bu açıdan ilginç bir örnek oluşturmaktadır. Olay aslında tam anlamıyla bu yazıda amaçlanan verimli davranış biçiminin uygulanması ile ilgilidir. Belli koşullarda yaşamda nasıl kalınacağını bilimsel bilgisi yarbaya aktarılmıştır. Yarbay, bunu iyice öğrenmiş ve uygulamıştır. Öyle ki belli bir anda, bilgi, duygular ile davranmanın önüne geçerek, yarbayın oğlunu terk edip tek başına yardım aramaya gitmesine yol açmış, kurtuluş da bundan sonra gerçekleşmiştir. Burada yarbay, bütünüyle bilgi ile ulaşılabilecek bir dav-





ranış- lar bütünü sergilemiştir. Olayın kitle

iletişim araçlarında işlenişi ise bilgiyi ön plana çıkarmamaktadır. Genel olarak hikayenin sansasyonel yanı işlenmiştir: "İşte Yaşam Kurtaran Mağara", "Çocuk Coca Cola İstedi", "Sansar Çocuğu İstirdi", türünden bilgiler basının daha çok ilgisini çekmiştir. Bunların yanında acaba, yarbaym hangi bilgilerle yaşamda kalmayı beceremediği, benzer şartlarda kaybolunca neler yapmak gerektiği neden-sonuç ilişkileri açıklanarak anlatılırsa, toplumun ilginç bir olaydan bilimsel bilgi birikimiyle çıkması sağlanabilir miydi? Arama çalışmalarının Türkiye'deki ve gelişmiş ülkelerdeki durumu karşılaştırılarak yol gösterici bir tavır sergilenebilir miydi? Dahası konu ile ilgili bir belgesel yapılarak gerekli bilgiler izleyicilere aktarılamaz mıydı? Görüldüğü gibi, kitle iletişim araçlarının olayları ele

alış biçimi, bilgi üreten ve bunu kullanan toplumun oluşmasında önemli etki yapabilecek niteliktedir.

Hukuk: Hukuk alanının, verimli davranış biçiminin oluşmasındaki etkisi diğer unsurlara göre daha dolaylıdır. Hukuk bireyin diğer bireyler, kurumlar ve devlet ile olan ilişkilerini düzenleyen alanlardan biridir. Dolayısı ile hukukun, bireyin bağımsız davranmasını destekleyici olması gerekir. Bu çerçeveden bakıldığında birey-devlet ilişkisinde önceliğin devlet yerine bireye verilmesi önem kazanmaktadır.

Din: Din de toplumsal yaşam biçiminin oluşmasına olumlu ya da olumsuz anlamda katkıda bulunur. Verimli davranış biçimi açısından din, özellikle bireyin bakış açısını belirlemesi bakımından etkilidir. Örneğin din, bireyi, temelde "kaderine boyun eğmek durumunda olan bir kul" olarak yönlendirebilir. Bu durumda birey, çevresinde olan olaylar karşısında edilgen kalacak ve onları değiştirmek için çaba harcamamayı seçecektir. Böylece alternatif ve

doğru davranışın oluşmasında katkıda bulunmayacaktır. Öte yandan, bunun aksine, bireyi kendi yaşantısını ve geleceğini kontrol edebilen ve onun üzerinde söz sahibi bir kişi olarak algılayan bir dinsel yapılanmada, birey, doğru ve bilimsel olanı bulma konusunda daha aktif olacaktır. Bu durumda ise verimli davranış biçiminin toplumda yerleşmesi hızlanacaktır.

Alternatif Düşünceler: Bir toplumda gelişen alternatif düşüncelerin niceliği ve niteliği, bilgi üretiminde ve kullanımında önemli bir yer tutar. Bunların diğer toplumlara göre daha fazla olması, o toplumdaki canlılığı, farklı bakış açıları ve dolayısıyla da yaşanan problemlere daha sağlıklı çözümlerin oluşturulmasını ve çözümlere daha çok insanın katkısını ifade eder. Dolayısıyla yasal düzenlemelerin ve geleneksel tavırların farklı ve yeni olan düşüncelerin açığa vurulabilmesine olanak tanıması gerekir. Öte yandan, alternatif düşüncelerin ortaya çıkması toplumdaki kurumlarca da ay-



Madalyonun İki Yüzü: Kalite ve Verimlilik

Rıdvan Bozkurt
MPM

Verimlilik konusunun ulusal gönencin artırılması üzerindeki etkisi ve önemi yerküremizdeki tüm ülkeler tarafından kabul edilmiştir. Ekonomik büyümenin ve kalkınmanın anahtarı mikro ve makro düzeylerde verimlilik artışının sağlanmasıdır.

Peter Drucker, *Managing in Turbulent Times* adlı eserinde "biz verimliliğin mikro ekonomilerde yaratıldığını ya da yapıldığını çok iyi biliyoruz" der. Verimlilik, yuvatanan, ancak yuvatanlıkça bir yandan büyüyene ve gelişene bir çığ gibidir.

Bir başka anlamıyla; çeşitli işletmelerde yaratılan ve iyileştirilen verimlilikler(!) sonuçta ülkenin toplam verimliliğine katkıda bulunacak ve o ülkenin ulusal gönencini artıracaktır, bu da tekrar ülkenin tüm kesimlerine yansıtılacağı için genel olarak gönenc düzeyleri de artmış olacaktır.

Üretim sistemi ya da ekonomik ve/veya siyasal sistem ne olursa olsun, verimliliğin tanımı değişmez. Verimlilik kavramsal olarak kişiden kişiye değişebilmekle beraber, temeli aynıdır; verimlilik üretilen ürün ya da hizmetin miktar ve kalitesi ile onun üretmekte kullanılan kaynakların miktarı ve kalitesi arasındaki ilişkiyi açıklar. Verimlilik ekonomik sistemin farklı düzeylerindeki üretimin yöneticiler, ekonomistler ve politikaacılar tarafından kıyaslanma aracıdır.

Verimlilik, organizasyonların aşağıdaki kıstasları karşılamaya ölçüsü olarak değerlendirilebilir:

- Hedefler: Belirlenmiş hedeflere ulaşma düzeyi.
- Etkinlik: Amaçlanan çıktıyı elde edebilmek için kaynakların etkin bir şekilde kullanılması düzeyi.

- Etkinlik: Mümkün olan ile gerçekten oluşan düzeyin karşılaştırılması.

- Kıyaslanabilirlik: Verimlilik performansının zamana göre izlenmesi.

Madalyonun öbür yüzünde yer alan kalite, çok yönlü özelliklerinden dolayı çeşitli kurum ve kişiler tarafından farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Kalite, müşteri algılanması ile doğrudan ilgilidir. Bir ürün ya da hizmeti satın alan müşterinin zihninde tasarlanmış olduğu bazı beklentiler vardır. Ürün ya da hizmet, ilk kez ve sürekli olarak bu beklentileri karşılıyorsa, müşteri tarafından kaliteli olarak değerlendirilir. Bu nedenle kalite esas olarak, müşterilerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanması şeklinde tanımlanabilir.

Kalite; bir ürün ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılamak için sahip olduğu özellik ve karakteristiklerin toplamıdır. Bu özellikler fiyat, bulunabilirlik, kolay bakım yapılabilirlik, güvenilirlik ve tasarım ile gerekliliği karşılamaya yönelik bütün unsurları kapsar.

Ürün kalitesinin temel unsurları; performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet görürlük, estetik ve algılanan kalitedir. Verimlilik iyileştirme çalışmalarında bu özelliklerin yeterince tanınması yarımsal öneme sahiptir.

Bir üretim sürecinde kalite ve üretim miktarındaki değişiklik arasında aşağıdaki sekiz olası ilişki vardır:

- Miktar artar ve kalite iyileşir (verimlilik artar).
- Miktar artar ancak kalite aynı düzeydedir (verimlilik artar).
- Miktar artmaz, ancak kalite iyileşir (verimlilik artar).
- Miktar artar, ancak kalite zarar görür (verimlilik ?).
- Miktar azalır, ancak kalite iyileşir (verimlilik ?).
- Miktar aynıdır, ancak kalite zarar görür (verimlilik azalır).

- Miktar azalır, ancak kalite aynı düzeydedir (verimlilik azalır).
- Miktar azalır, ancak kalite zarar görür (verimlilik azalır).

Kalitede değişiklikler oldukça, üretim maliyetleri değişecektir ve bu nedenle maliyet değişiklikleri verimlilik değişikliklerini etkiler.

Değişikliklerin maliyet eğrisinin altında ya da üstünde olması durumuna göre verimlilik artar ya da zarar görür. Kalite, verimliliğin artırılmasındaki en önemli araçlardan birisi ve belki de en başta gelenidir. Kalite yönetimi ise, verimlilik yönetiminde önemli bir araçtır. Bu bağlamda, verimlilik düzeylerini artırmak isteyen kuruluşlar, öncelikle kalite iyileştirme çalışmalarını başlatmalıdır.

Kalite iyileştirme, müşterinin gereksinim ve beklentilerine uygun olarak ürün ya da hizmet geliştirilmesinde kullanılan sistematik bir yöntemdir ve kalitenin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için tüm çalışanların katılımını ve çeşitli iyileştirme tekniklerinin kullanılmasını gerektirir. Kuruluş bütün iyileştirme çalışmalarını müşterilerin beklentilerine göre yönlendirmelidir.

Kalite iyileştirme çalışmaları kuruluşlara aşağıdaki yararları sağlar:

Karlılık artar; müşteri tatmini sağlanır; müşteri şikayetleri ve garanti giderleri azalır; daha az yeniden işleme ve fire nedeniyle üretim maliyetleri azalır; pazar payı artar; katılım sonucunda, çalışanların tatmin düzeyi artar ve işgücü devri azalır; yeni müşterilere ulaşma becerisi kazanılır.

Kalite ve verimlilik, aynı madalyonun iki yüzü gibidir; ancak bu ilişki olumlu yönde algılanmalıdır çünkü kalite iyileştirildiği zaman verimlilik de artırılmış olacaktır. Kısa erimli kar düşünceleri ile kaliteden vazgeçilirse, geçici bir süre ile verimlilik artmış gibi gözükür, ancak sonra ortaya çıkacak zarar beklenenin üstünde olacaktır.

rica desteklenmelidir. Aile, eğitim kurumları, işyerleri ve parlamento farklı düşüncelerin seslendirilebildiği ortamlar olmalıdır. Böylece toplumdaki bilgi oluşum süreci ve bilgiye uyulup uyulmadığının denetlenme süreci hızlanacaktır. Bu da uzun vadede verimli davranış biçiminin egemen olması için zorunlu bir altyapıdır.

Toplumsal Değişim

Verimli davranış biçiminin oluşmasına katkıda bulunan unsurları yukarıda kısaca ele aldık. Buradan şöyle bir sonuç daha çıkarmalıyız: Bir toplumda, verimli davranışı ayırde den temel unsur olan bilimsel bilginin kullanılması sürecine katkı, ne tek başına bir kişinin ne de tek başına herhangi bir kurumun görevidir. Bu görev, toplumdaki herkesin ve her kurumundur. Dolayısıyla temel olarak verimli davranış biçiminin hakim olduğu bir toplum yaratma savaşımı verilecekse, bunun toplumsal değişim kavramı ile yakın ilgisi vardır. Toplumsal değişim gibi çok yönlü bir kavramın bu aşamada bizi ilgilendiren iki yanı vardır. Bunlardan ilki değişimin yönlendirilebilir olmasıdır. Toplum sürekli bir değişim içerisindedir. Tıpkı bireylerde olduğu gibi, toplumlarda da bu değişim kontrol edilebilir ve yönlendirilebilir niteliktedir. Bu değişim örneğin verimli bir davranış biçiminin oluşmadığı bir toplumdaki verimli davranış biçiminin egemen olduğu bir topluma doğru olabileceği gibi tersi de geçerlidir. İkincisi ise toplumsal değişimin bireysel değişime göre çok daha uzun süreye gereksinim duymasıdır.

Verimli davranış biçiminin oluşması biçimindeki değişim iki yönlü olarak düşünülmelidir. İlk yönde toplumun genelini ilgilendiren makro değişim politikaları izlenmelidir. İkinci yön ise mikro değişim politikalarının izlenmesidir. Burada söz konusu olan değişim birey, aile, yakın çevre ve işyerleri düzeyinde gerçekleşecek olan değişimdir. Genel bir kanı olarak, insanlar, örneğin bir işyerinin

olumlu yönde değişebilmesi için önce toplum diğer kurumlarının değişmesi gerektiğine inanılır. Bu kısmen doğru olmakla birlikte yanlışlıklar da içeren bir görüştür, çünkü, toplumun değişebilmesi için o toplumda yer alan kurum ve bireylerin de tek tek kendilerini değiştirmeleri gerekir. Aksi takdirde herhangi bir toplumda, belli bir zaman kesiti ele alındığında, o topluma ait bütün birey ve kurumların örneğin verimli davranma konusunda birbirleri ile aynı düzeylerde olması zorunluluğu doğardığı. Oysa, her toplumda genel ortalama diyebileceğimiz düzeyden bağımsız olarak, o toplumun ilerisinde ve gerisinde



yer alan birey ve kurumların var olduğu görülür. Çevremizde verimli davranan (yani bilimsel bilgiye uygun tavırları daha fazla olan) birey ve kurumlar olabileceği gibi, bunun aksine davranan birey ve kurumlar da yer alır. Dolayısıyla, birey ya da kurum, toplumun genel düzeyinin ilerisine geçmek için çaba harcayabilir.

Liderlik

Bu türden çabaların genel adına "liderlik" denir. Lider, belli bir yönü saptayıp o yöne gidebilmek için planı ve programı olan, çevresini de bu yönde etkileyebilenlerdir. Lider bir birey olabileceği gibi, bir kurum da olabilir. Çevremizdeki her insan ve kurumdan farkında olmadan çeşitli düzeylerde et-

kileniriz. Dolayısıyla, bu kişi ve kurumlar, bizim üzerimizde belli bir etki yaratmayı bilinçli olarak seçerlerse, zaman içinde biz de onlara benzer davranışlar sergile-

meye çalışırız ve giderek biz de kendi çevremizi o yönde etkilemiş oluruz. Yani çevremize, bu kez, farkında olmadan liderlik etmiş oluruz.

Kişi ya da kurumların çevreleri üzerindeki bilimsel bilgiyi kullanma konusundaki etkisi ya da başka bir deyişle liderlik etki alanı, farklı düzeylerde olabilir. Örneğin bir başbakanın etkisi bir parti liderine göre, parti liderinininki milletvekiline göre, milletvekilinininki partili delegeye göre, delegenininki parti üyesine göre farklıdır. Aynı şekilde, bir şirketteki üst düzey yöneticinin verimli davranma konusundaki etkisi bir müdüre göre, müdürün şefe göre, şefin ustabaşına göre, ustabaşının işçiye göre farklı olacaktır. Ancak herkes belli bir etki alanına sahiptir. Kurumlar için de aynı durum geçerlidir. Ulusal düzeyde yayılabilmiş bir kurum, tek bir şehirdeki bir kuruma göre, farklı düzey ve yoğunlukta etki alanına sahiptir.

Bu çerçeveye göre her kişi ve kurum verimli davranma konusunda kendi üzerine düşeni yapmak durumundadır. Eğer bir toplumda genel yaşam düzeyinin aksaklığından şikayet ediyorsak yapabileceğimiz ilk şey kendi davranışımızı olumlu yönde değiştirerek bu aksaklığa engel olmaya başlamaktır.

Bir toplumun ortaya koyduğu hizmet ve mal biçimindeki ürünlerin görece olarak daha az girdi ile üretilmesi; bunun süreklilik ve kalite içermesi, o toplumun ekonomik anlamda arzuladığı düzeye varabilmesi için zorunlu bir ön koşuldur. Ancak mal ve hizmetlerde bu verimliliğin oluşması ise toplumun bütününde var olan bilimsel bilginin uygulanma düzeyi ile çok yakından ilişkilidir. Bu nedenle, toplumdaki her birey ve kurum belli bir etki alanına sahip olduğunu kavrayarak seçimini ona göre yapmalıdır. Verimli davranma yönündeki her karar, mikro ve makro düzeyde bir adım daha ileri gitmeyi de beraberinde getirecektir.

Kaynaklar:

- Aner, I. (1990), "Creating Lasting Change", 7. World Productivity Congress, Kuala Lumpur, 19-22 Kasım.
- Batuhan H. (1993), Bilim ve Sarıstanlık, Yapı Kredi Yayınları:İstanbul.
- Freedman, J.L. (1974), Social Psychology, 2nd ed., Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Hagen, E.E. (1962), On The Theory of Social Change, Homewood, The Dorsey Press:Illnois.
- Herskovits, M.J. (1971) "The Problem of Adapting Societies To New Tasks", The Progress Of Underdeveloped Areas içinde, ed. B.F. Hoeselitz, University of Chicago:Chicago.
- Joiner, Jr., C.W. (1987), Leadership For Change, Ballinger Pub. Co.:USA.
- Linton, R. (1971), "Cultural And Economic Factors Affecting Economic Growth", The Progress Of Underdeveloped Areas içinde, ed. B.F. Hoeselitz, University of Chicago:Chicago.
- Mead, M. (1964), Continuities In Cultural Evolution, Yale University Press:New Haven.
- Prokopenko, J. (1992), Verimlilik Yönetimi, MPM Yayınları:Ankara.
- Scott, R.W. (1970), Social Processes And Social Structures, Holt, Reinhart, and Winston, Inc.:USA.
- Seiwert, L.J. (1984) Das Einmaleins des Zeitmanagement, Gabal e.V.:Hamburg.
- Tourangeau, K.W. (1985), Strategy Management, 2nd Printing, McGraw Hill, Inc.:USA.
- Williams, A., et al. (1989) Changing Culture, Dotesios Printers Ltd.:Great Britain.
- Weiss, A. (1990), Making It Work, Harper Business:USA.
- Zanden, J.W.V., (1975) Sociology 3rd. ed., Ronald Press Co.:USA.

