

Gözetimin insan odaklı boyutu: Gizli müşteri gözetimleri

Hilal Arslantaş*

Öz

İlkçağlardan beri, gündelik yaşamın her alanına kendine yer bulan gözetim, iktidarlar, kapitalizm, emek ve sermaye arasındaki ilişki, toplumun kontrol edilmesi gibi birçok alanda etkili bir araç olmuştur. Bu çalışmada, literatürdeki ilgili çalışmalara bakılmış ve bu çalışmalar kapsamında gözetimin tarihi gelişimi ve gözetim kuramının yaklaşımları ele alınmıştır. Çalışma, Foucault'nun "disiplin toplumu" kavramsallaştırması ile iktidarların, gözetimi toplumu disipline etmek için kullandığı bakış açısıyla incelenmiştir. Toplumu disipline etme aracı olarak kullanılan gözetim fabrikalar, okul ve hastaneler gibi gündelik yaşamın her alanında var olan bir olgu olmuştur. Özellikle işçilerin gözetimi güç ve iktidar kavramları açısından önemlidir. Çalışmada aynı zamanda gözetimin çeşitleri ele alınmış olup, bu gözetimin çalışma hayatında ve işçiler üzerindeki etkileri araştırılmış teknolojik olarak her türlü gözetimin mümkün kılındığı iş yerlerinde, işçilerin iş yapma, gözetlenme ve denetlenme pratiklerinde ne gibi değişiklikler olduğu ve işçi gözetiminin önemi tartışılmıştır. Gizli müşteri gözetimleri veya uygulamaları, günümüzde pek çok sektör için vazgeçilmez uygulamalardan biridir. Şirketler tarafından müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve performans ölçme aracı olarak tercih edilen gizli müşteri uygulamalarına, gözetim kavramı açısından bakılmıştır. Modernite öncesinde olduğu gibi birebir gözetleme tekniklerinden bugün bahsetmiyoruz olsak da teknolojik gözetimin yanı sıra insan aracılığıyla birebir gözetleme hâlâ mevcuttur. Bu bağlamda, işçileri teknolojik olarak gözetleyen şirketlerin gizli müşteri gözetimleri yöntemi gibi insan odaklı bir yöntemi kullanarak işçileri disipline etme şekilleri açıklanmaya çalışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Gözetim, iktidar, disiplin, işçi gözetimi, gizli müşteri gözetimleri

The human-oriented dimension of surveillance: Hidden customer surveillance

Abstract

Since the early ages, it has been an effective tool in many areas such as surveillance, powers, capitalism, the relationship between labour and capital, control of society, which has found its place in all areas of daily life. In this study, the historical development of surveillance and approaches to surveillance theory will be discussed, and Foucault's conceptualization of the "disciplinary society" and the perspective used by the powers to discipline the society will be examined. Surveillance, which is used as a means of disciplining society, has been a phenomenon that exists in all areas of daily life, such as factories, schools, and hospitals. In particular, the supervision of workers is essential in terms of the concepts of power and power. The study will also focus on the types of surveillance, the effects of this oversight on the working life and workers will be investigated, and in the workplaces where all kinds of technical supervision are possible, what changes are made in the practices of doing work, supervising, and supervising workers and the importance of worker supervision will be discussed. Hidden customer inspections or applications are one indispensable application for many sectors today. Confidential customer applications, which companies prefer to measure customer satisfaction, service quality and performance, will be looked at in terms of the concept of surveillance. However, we do not mention one-to-one surveillance techniques today as, before modernity, one-to-one surveillance through humans is still available, as well as technological surveillance. In this context, it will be tried to explain the ways in which companies that technologically monitor workers discipline workers by using a human-oriented method such as the secret customer surveillance method.

* Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yeni Medya Anabilim Dalı, E-posta: hilalarslantas@yandex.com, ORCID ID: 0000-0002-3858-3198

Keywords: Surveillance, power, discipline, worker supervision, confidential customer surveillance

Giriş

İnsanlık tarihi başladığından bugüne dek var olan gözetim kavramı, birçok şekilde incelenmiş ele alınmış, kitaplara, dizi ve filmlere konu olmuş bir olgudur. Gündelik yaşamın her alanına sirayet eden gözetim, çok farklı şekillerde, farklı uygulama biçimleri olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlar çevrelerinde, ülkelerinde ve üzerinde yaşadıkları dünyada neler olup bittiğini bilmek, öğrenmek ve üzerine konuşmak ister. Bu bilme ve öğrenme isteği sadece toplum düzeyinde değil, devlet ve şirket yöneticileri düzeyinde de var olmaktadır.

Telekomünikasyon ve bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler küreselleşmeyle birlikte toplumun bir enformasyon toplumuna dönüşmesine sebep olmuştur. Enformasyon kelime anlamı itibariyle, haberleşme ve bilgilendirme demektir. Enformasyon kelimesinin kökeni Latince informatio kelimesine dayanmaktadır. Fransızca’da haberdar olma, haber verme, bilgi anlamlarına gelen information kelimesi, Latince’de zihince canlandırmak, biçim vermek anlamlarına gelen informatio kelimesinden türemiştir. Günümüz toplumu ise yaşanan gelişmelerle beraber haberleşme ve “ağ toplumuna” (Castells, 2008) dönüşmüştür. Modernleşmenin ve kapitalizmin sanayileşme ile birlikte getirdiği dönüşüm bugün gündelik yaşamın her alanında kendini göstermektedir. Toplumlar tarihin her döneminde gözetlenmiş olmalarına rağmen, teknolojik gelişmelerin yaygınlaşması ve gündelik hayat içine daha fazla nüfuz etmesi sonucunda iletişim ve bilişim teknolojilerine de daha fazla bağımlı hale gelmiştir.

Gözetim, her an, her yerde bir gözetim aracı tarafından gözetlenmeyi ve özellikle insanları görmeyi içerir. Gözetimin, toplumu disipline edici bir araç olarak kullanıldığını söyleyen Foucault, Jeremy Bentham’ın panoptik hapisane modeline atıf yapar. Panoptik mimariyi bir iktidar metaforu olarak kullanan Foucault (2020) iktidarların, toplumu disipline edebilmek için çeşitli gözetleme tekniklerini kullandıklarını fakat bunu yaparken eski katı yöntemlere başvurmak yerine daha görünmez ve toplumun içselleştirebileceği teknikler kullandıklarını belirtir. Foucault (2019) açısından disiplin, bir iktidar mekanizması olarak, toplumdaki her insana ulaşır ve denetim görevi yapar. Gözetim tekniklerinin bu denli yaygınlaşmasının sebebi, devletlerin, iktidarların ve büyük şirketlerin, topluma, gözetim sayesinde daha güvenli ve daha özgür olunabileceği fikrini empoze etmesinden de kaynaklanmaktadır. David Lyon (2013) açısından gözetim, insanların doğumundan ölümüne kadar her alanda yüz yüze, doğrudan veya dijital olarak var olmaktadır. Bauman’a (2018) göre toplum, tehlikelerden ve tehlikeli kişiler sınıfına girmekten korktuğu için yoğun gözetimi içselleştirir. Ona göre, insanlar güvenlik duygusu içinde yaşamak için yoğun gözetimi kabul eder ve buna uymayanları da dışlar.

Şehrin dört bir yanına, apartmanların hemen dışına konulan güvenlik kameralarının, insanları her türlü olası tehlikeye karşı koruyacağı, sağlık sistemlerinde kişilerin sağlık verilerinin ve kişisel verilerinin kaydedilmesinin ve saklanmasının ileride oluşabilecek herhangi bir hastalığa karşı önceden önlem almak için önemli olduğuna yapılan vurgu, gözetimin her alana yayılmasını sağlar. Lyon (1997) işçilerin sistematik bir şekilde fiziksel bir mekân içerisinde toplanarak, seri üretim faaliyeti gerçekleştirmesini ve bunu yaparken şirketler tarafından an be an izlenebilir olmasının ekonomik açıdan önemli olduğunu ve diğer tüm gözetim tekniklerinin içselleştirilmesinin ulusal güvenlik açısından önemli olduğuna vurgu yapar. Modern ulus-devletler, vatandaşları hakkında her türlü kişisel bilgiye sahip olmak isterler çünkü yöneticiler söz konusu bilgilerin varlıklarını sürdürmelerinin önemli bir unsurunu oluşturduğunun farkındadırlar.

İnternet teknolojisinde yaşanan gelişmeler, küreselleşme, hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelen mobil araçlar, kredi kartları gibi birçok araç, bugün kendi rızamızla kişisel verilerimizi iktidarların ve büyük şirketlerin kontrolüne verildiğinin kanıtıdır. Dijital olarak gözetim, eskiden olduğu gibi bir göz aracılığıyla gözetlemekten ve veri toplamaktan daha

kolaydır. Lyon'un (2012, s. 14) bakış açısıyla devletler tarafından vatandaşlarına verilen kimlik kartları dahi gözetimin yoğun olarak yaygınlaşmasına örnektir.

Modern toplumun gereksinimleri olarak ortaya çıkan tüm bu araçlar, gözetimin normalleştirilmesi için kullanılır. Üstelik insanlar bunu artık devletler istemeden kendi rızalarıyla gerçekleştirmektedir. İşçiler bir iş başvurusu yaparken, özgeçmişlerinin olduğu bir dosyayı işverenine sunmaktadır. İşe alındıktan sonra işverenin söylediği talimatlara uymak zorundadır, işten kaytaramayacağını bilir çünkü işyeri yönetimi sürekli olarak işçiyi izlemektedir. Üstelik işçi hareket halinde bir iş yapıyor olsa bile. İşverenin verdiği akıllı kimlik kartlarıyla çalışanın işe kaçta geldiğinden, işyerinin hangi bölümlerini ziyaret ettiği ve orada ne kadar süre kaldığı dahi gözetlenebilmektedir.

Çalışmada gözetim ve gizli müşteri denetimleriyle alanyazındaki ilgili çalışmalara bakılmıştır. Gözetim kavramı, Foucault'nun gözetimi iktidarların toplumu disipline etmek için kullandığı bakış açısıyla incelenmiştir. İşçilerin gözetimlerinin önemi, modernizm ve iktidar bağlamında ele alınmaya çalışılmıştır. Modernite öncesinde birebir gözetleme tekniklerinden bugün bahsetmiyoruz olsak da teknolojik gözetimin yanı sıra insan aracılığıyla birebir gözetleme hâlâ mevcuttur.

1. Gözetim kavramı

Gözetim, görme duyusuyla ve belirli aralıklarla bir kişi, grup, topluluk veya bir mekân, bir kurum, bir yerin izlenmesidir. Gözetim, insanlar hakkındaki kişisel verilerin toplanması, saklanması ve birleştirilmesini içermektedir. Fakat sadece somut olarak verilerin toplanmasını değil, toplumsal bağlamda da ahlaki standartlara uymaları konusunda insanların davranışlarını düzenlemeyi, bir boyun eğdirmeyi ve ussallaştırmayı içerir. Bu sebeple gözetim sadece insanlar hakkında bilgi toplamayı içermez aynı zamanda toplumu disipline etmek için bir araç olarak da kullanılır. Teknolojik gelişmelerin yaygınlaşması ve gündelik hayatın içine fazla nüfuz etmesi sonucu toplumlar iletişim ve bilişim teknolojilerine bağımlı hale gelmiştir. Bu, ortaya gözetim toplumunu çıkarmaktadır. Gözetim toplumu, teknolojik gelişmelerle beraber özgürlük ve refah elde edeceğini düşünerek daha çok gözetlenmeye müsaittir.

Özel mülkiyetin ortaya çıkışından sonra toplumun değişen yaşam pratikleri beraberinde gözetimin de değişik biçimlerde yapılmasına imkan vermiştir. “Modernite öncesi dönemlerde kabilelerin, imparatorlukların, monarşilerin ve dinlerin başlıca egemenlik mekanizması olarak işlev” (Dolgun, 2008, s. 22) gören gözetim, kölelerin gözlemlenmesi, arazi sahiplerinin işçilerini gözlemlenmesi, aristokratlar için çalışan kölelerin belirli gruplar halinde çalışmaya götürülmesi ve hiçbir şekilde mülkiyet sahibi olamamaları gibi örneklerle ortaya çıkmaktadır. Yazının bulunması ve askerlik gibi yeni sistemlerin kurulması da gözetime yeni bir boyut getirmiştir. Antik Yunan'da listeme tekniği kullanılarak göçler, askerlik kayıtları, vergi ödemeleri gibi kayıtlar tutulmuştur. İsraililer nüfus sayımı ve evlilikleri kayıt altına almışlardır (Lyon, 1997, s. 39-40). Bu dönemde sınırlı bir gözetimden bahsedilse bile, yazının bulunması gözetimi sadece görme duyusuyla yapılan bir eylem olmaktan çıkarmış yeni bir boyut getirmiştir. Gözetim, görmenin yanı sıra görülenin kayıt altına alınmasıyla devamlılığını sürdürmüştür.

Antik devletlerden beri kil tabletler, parşömenler gibi yazılı bir belgeye dayalı gözetim, bilgisayar teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte, yerini dijital bir gözetime bırakmıştır. 1980'lerde bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi, telekomünikasyon ağlarının genişlemesi, cep telefonları ve internetin de ortaya çıkmasıyla birlikte, güvenlik kameraları, bilgisayarlar, fabrikalarda işçilerin denetimi için kullanılan akıllı kartlar, sağlık sisteminde sağlık karnesinin yerini chipli akıllı kartların alması, gündelik yaşamda kredi kartı gibi birçok farklı uygulama gözetimin dijital boyutunu gözler önüne sermektedir.

Modern devletler, toplumu daha güvenli bir şekilde ayakta tutmak istediklerini belirleterek, gözetim pratiklerini fabrika, okul, hastane, hapishane, askeriye gibi kurumlar

dışında gündelik yaşamın her alanına yaymışlardır. “Bir merkezde veya birilerinin elinde bulunmayan iktidar, bedeni, ruhu, düşünceyi eylemi, algılamayı, disiplinsel tekniklerle üretir ve denetler” (Hülür, 2008, s. 150). Bu toplumun güvende hissetmesi ve güvende olduğunu düşünmesi için gözetim pratiklerini içselleştirip, mahremiyet ve özel alan kavramının ortadan kalkmasının da başlangıcıdır aynı zamanda. “Foucault’nun ifadesiyle, bireylere bilgi nesnesi olarak yaklaşan bu iktidar, siyasi-hukuki-idari ve ekonomik alanlara yönelik olarak, toplumsal olarak zaten sıkı şekilde gözetim altında olan bireyler hakkında her türlü bilgiyi de elde etme peşine düşer” (Özger, 2016, s. 19). Bilgiyi elinde bulunduran iktidar, toplumu daha kolay bir şekilde disiplin eder ve gözetim pratiklerini de buna göre şekillendirir. Aynı zamanda toplumda istenmeyen, anormal kabul edilen kişilikler ya da kışkırtıcı eylemlerde bulunacak kişiler gözetim teknikleri sayesinde önceden tespit edilebilirler. Bu topluma daha çok güvende olacakları hissini verir. Fakat modern devletler, toplumun bu yapıları hissetmelerini istememektedir.

Alanyazına bakıldığında gözetimle ilgili birden çok görüş olduğunu görülmektedir. Gözetimi kavram olarak ilk kez Jeremy Bentham’ın 1791 yılında yayınladığı Panoptikon adlı eserinde kullandığı kabul edilmiştir. Bentham, panoptikondaki gözetlemenin özünden bahsederken, toplumun büyük bir bölümünün hapsedilme, toplumdaki uzaklaştırılma, eğitim, hastalıklı olanları gözetim altında tutma gibi iktidarın otoritesinin devamlılığını sağlayacak bir sistem olduğundan bahseder (Özger, 2016, s. 7). Bentham’a göre bu gözetleme şeklinin etkili olması için, toplumun gözetim altında olduğundan haberdar olmaması gerekmektedir. Toplumun sürekli olarak gözetlendiğini bilmesi onların davranışlarını kontrol altında tutmalarını sağlayacaktır.

Panoptikon, Jeremy Bentham’ın 1791 yılında aynı adla yayınladığı bir kitapta geçer ve görülmeden gözetlemeyi mümkün kılan, denetim ve hapisane sistemi olan bir mimari yapının varlığını ortaya koyar. Bentham panoptik model fikrini aslında “kardeşi Samuel’in fabrikadaki işçilerin kontrol edilmesi planından almıştır” (Arslantaş Toktaş vd., 2012, s. 53). “Panoptikon, mimari bir yapıyı ifade etmekten öte, bir sistemin mantığını ve toplumsal denetime yönelik işleyiş mekanizmalarını ortaya koyar. Bu, iç dinamikleri ile tüm toplumu dönüştüren ve bireyleri sürekli olarak gözetim altında tutan disipliner bir mekanizmadır” (Dolgun, 2010, s. 532). Merkezde bir gözetleme kulesinin bulunduğu panoptik mekân ışıkla beraber hücrelerin gözetlenmesini sağlarken hücre içerisinde bulunanların gözetleme kulesini görmesine imkân vermeyen bir yapıdadır. Michel Foucault, iktidarın, toplumu disipline etmek ve iktidar otoritesinin devamlılığını sağlamak için gözetimi kullandığını belirtir, iktidar artık tek bir kişi veya kurum veya devlet olgusu değildir. Artık bir iktidar değil birden fazla iktidarın varlığı söz konusudur. Panoptik mimarinin ortasında yer alan kulenin yerinde artık iktidar vardır. Toplum artık görülmeyen ama gözetlediğini her zaman hissettiren bir iktidarın gözetimi altındadır (Foucault, 2019, s. 88-89). Foucault’nun “biyopolitik” (Foucault, 1993, s. 109) olarak kavramsallaştırdığı iktidar gözetimi, “geleneksel iktidar kavrayışından uzak biçimde” (Hülür & Ölçer, 2020, s. 152) insan bedeni üzerindeki denetimi anlatmaktadır. Disiplin mekanizmasından ayrı düşünülemez olan biyopolitik iktidar kavramına göre, gözetim, toplumu normalleştireceği söylemini yaratarak, insanları tek tipleştirerek ve bu denetimleri içselleştirmelerini sağlayarak toplum üzerindeki denetimini artırır.

David Lyon ise “gözetimin etkileme, yönetme, koruma, yönlendirme gibi amaçlarla kişisel enformasyona dönük odaklı, sistemli ve düzenli ilgi olduğunu” öne sürer (Lyon, 2013, s. 31). Gözetim, koruma ve güvenlik gibi söylemlerle toplumu etkiler ve dikkatini çeker aynı zamanda da iktidarın toplum üzerindeki otoritesini bu gibi söylemlerle devam ettirir. Gözetim sadece görme duyusuyla yapılan bir eylemden fazlasını içermektedir artık. Bir uygulama bütünü haline gelmiştir. Ayrıca güç ve iktidar kavramlarıyla da iç içe geçmiştir.

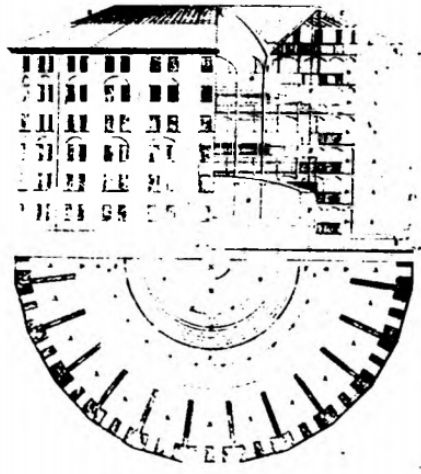
1.1. Foucault'nun büyük kapatılma olgusu

Modernite öncesinden moderniteye geçerken tüm çalışmalarda yer alan bir kavramda Foucault'nun "büyük kapatılma" olgusudur. 17.yüzyılda cüzzam salgınıyla başlayan gözetleme biçimleri, kentleri karantinaya alarak, insanların birbirleri ile görüşmesini engelleyerek, belirlenen günlerde evlerde olma ve yetkililer tarafından kontrol edilme gibi katı önlemleri içermektedir. Salgın başladığında yayınlanan bir yönetmelik, kentin karantina altına alınmasını, her mahalle ve caddede bir yetkilinin bulunmasını ve bu yetkililerin mahalle ve caddeleri sürekli olarak gözetim altında tutmasını, her yetkilinin kendi bölgesindeki evlerin kapılarını dışarıdan kilitlemesini ve dışarı çıkmak isteyen olursa ölümle cezalandırmasını içermektedir (Foucault, 1992 s. 245). Bu kapatılma, iktidarın toplumu disipline etmek için gözetimi uygulama fikrinin başlangıcı olmuştur. Modernizmde sürekli gözetim, eski katı, işkenceye dayalı, ordunun içinde bulunduğu ve ekonomiye de zarar veren gözetim pratiklerinin yerini almıştır. 17. yüzyıl Avrupa'sında başlayan sürekli gözetim, toplumda normal ve normal olmayanların birbirinden kolayca ayrıştırılmasını sağlıyor üstelik ekonomiye de zarar vermiyor. Foucault, hapishane fikrinin bu dönemde ortaya çıktığını söyler (Foucault, 2020, s. 102). Burada Foucault'nun farklı iktidar kavramsallaştırması söz konusudur. Foucault'a göre toplumca birden fazla iktidar ilişkisi söz konusudur. Kadın ile erkek arasında, ailede, bilen ile bilmeyen arasında iktidar ilişkisi vardır yani iktidar artık tek bir kişi veya kurum veya devlet olgusu değildir (Foucault, 2019, s. 175).

17. yüzyılda Avrupa'da hapishane fikrinin ortaya çıkması, Foucault'nun söylem kavramından ayrı düşünülemez. Söylem, dilbilimsel ya da biçimsel olmayan fakat tarihsel olarak belirlenmiş bölmeleri yansıtan, farklı alanlara ait olabilen ve ortak çalışma kurallarına uyum sağlayabilen bir ifadeler bütünüdür (Revel, 2012, s. 114). Foucault'a (1993, s. 10) göre "söylemin üretimi, her toplumda, görevleri onun gücünü ve tehlikelerini önlemek, bellisiz olagelişini dizginlemek, ağır, korkulu maddiliğini savuşturmak olan birtakım yollarla hem denetlenmiş hem ayıklanmış hem de örgütlenmiş ve yeniden paylaştırılmıştır." Geleneksel iktidar kavramsallaştırmasından farklı bir iktidar kavramı sunan Foucault, söylemin bilgi ve iktidarı ürettiğini ve iktidarın söylem aracılığıyla ele geçirilmek istenen bir güç olduğunun altını çizer. Foucault, "tek bir söylemin sürekliliği değil, bilakis her dönemin her iktidarın kendisini koruyan, üreten ve sınırlayıp kapatan bir söylemi" (Demir Güneş, 2013, s. 59) olduğunu belirtir. Söylemin dışlama unsurlarıyla (yasak ve akıl ile delilik arasındaki karşıtlık) üretildiğini söyleyen Foucault'nun bakış açısıyla gözetim olgusuna bakacak olursak, 17. yüzyılda Avrupa'da cüzzam salgınıyla başlayan modern gözetim biçimleri, o zamanki iktidarın, söylemin dışlama unsurlarından olan yasak ile toplumu disipline etmeye çalıştığını göstermektedir.

Söylemsel pratikler ve söylemsel olmayan pratikler ile akıl-delilik karşıtlığının altını çizen Foucault, bir söylemi kimin kullanma gücünün olduğu ve söylemin meşrutiyetini aldığı kurumsal mevkiinin belirlenmesinin öneminden bahseder. Tıbbi ya da psikanalitik söylemde, söylemi kullanma gücü doktor, psikanalistedir ve söylemin gücünü aldığı kurum hastane, laboratuvar ya da kütüphanedir (Keskin, 2005, s. 17-18). Akıl hastalarının, eşcinsellerin, işsizlerin hapsedilmesi ya da toplumdaki uzaklaştırılarak sürekli gözetim altında tutulmaları, iktidarın toplumu normalleştirmeye yönelik söylemlerinin bir sonucu olarak görülmektedir. Foucault'nun söylemin dışlama ve denetleme unsurlarından biri olarak bahsettiği akıl- delilik karşıtlığına göre "deli, söylemin dışında kaldığı için mevcut söylem tarafından nesneleştirilmiş ve disipline edilmiştir" (Demir Güneş, 2013, s. 62). Foucault, Jeremy Bentham'ın panoptik mimari yapısının bir hapishaneden çok bir gözetleme biçimi olduğunu belirtir. Bu panoptik yapı mevcut söylem dışında kalanları hapsetmek ve sürekli gözetim altında tutarak, toplumu normalleştirdiğini iddia eden iktidarın gücünün bir temsilidir. Bentham'ın panoptik yapısı;

Çevrede halka halinde bir bina, merkezde bir kule; bu kulenin halkanın iç cephesine bakan geniş pencereleri vardır; çevre bina hücrelere bölünmüştür, bunlardan her biri binanın tüm kalınlığını kat etmektedir; bunların, biri içeri bakan ve kuleninkilere karşı gelen, diğeri de dışarı bakan ve ışığın hücreye girmesine olanak veren ikişer pencereleri vardır. Bu durumda merkezi kuleye tek bir gözetmen ve her bir hücreye tek bir deli, bir hasta, bir mahkûm, bir işçi veya bir okul çocuğu kapatmak yeterlidir. Geriden gelen ışık sayesinde, çevre binadaki hücrelerin içine kapatılmış küçük silüetleri olduğu gibi kavramak mümkündür. Ne kadar kafes varsa, o kadar küçük tiyatro vardır, bu tiyatrolarda her oyuncu tek başınadır, tamamen bireyselleşmişti ve sürekli olarak görülebilir durumdadır. Görülmeden gözetim altında tutmaya olanak veren düzenleme, sürekli görmeye ve hemen tanımaya olanak veren mekânsal birimler oluşturmaktadır. Sonuç olarak, hücre ilkesi tersine döndürülmekte veya daha doğrusu onun üç işlevi -kapatmak ışıktan yoksun bırakmak ve saklamak- ters yüz edilmektedir, bunlardan yalnızca birincisi korunmakta, diğeri ikisi kaldırılmaktadır. Tam ışık altında olma ve bir gözetmenin bakışı, aslında koruyucu olan karanlıktan daha fazla yakalayıcıdır. Görünürlük bir tuzaktır. (Foucault, 1992, s. 251)



Jeremy Bentham, Panopticon un planı (*The Works of Jeremy Bentham*, yay. Bowring, c. IV, s. 172-173)

Kaynak: Michel Foucault, *Hapishanenin Doğuşu*, 1992, s. XX.

Bu modeldeki mantık hiçbir şeyi gözünden kaçırmayan bir gözetleyeni temsil eder. Hücrelerde kalanlar karşılarında fiziksel olarak bir gözetleyen göremese bile, her an kulede birinin olduğunu düşüncesiyle hareket ederler. Foucault, Bentham'ın panoptik modelini bir iktidar metaforu olarak kullanır. Aynı zamanda bu panoptik modelin iktidarın toplumu disipline etmek için bir araç olduğunu ve iktidarın da eski yöntemler gibi zora ve şiddete başvurmadan, söylemsel ve söylemsel olmayan pratikler ile gücünü toplum üzerinde etkin bir şekilde sürdürebildiğinden bahseder.

Gözetim alanında birçok eser veren David Lyon ise panoptik kavramının küreselleşme ve enformasyon toplumunun yükselişi ile birlikte şekil değiştirdiğini söyler. Lyon'a (2006, s. 70) göre "ulus devletin rolü değişmektedir ve enformasyon altyapıları ve gözetleme pratikleri bu değişimlere yoğun bir şekilde dahildir." Enformasyon ve bilgi iletişim alanında yaşanan gelişmeler de gözetim pratiklerinin değişimini hızlandırmıştır. Yaşanan teknolojik gelişmeler, iktidarın bu görünmeden gözetleme şeklini daha da kolay bir şekilde yapmasına olanak sağlamaktadır. Küreselleşme ve kapitalizmin yoğun bir şekilde gerçekleşmesi iktidarın toplum üzerindeki denetimini modernite öncesi döneme göre çok daha kolay bir şekilde gerçekleştirmesini sağlamaktadır.

Modern ulus devletlerin, toprak bütünlüğünü sağlamak ve güvenlik sebebiyle gözetim pratiklerini gündelik yaşamın her alanına dahil etmelerinin birçok örneği vardır. Lyon'a (2012, s. 76-77) göre gözetimin kökenleri, işçi gözetlemesi, askeri güç ve ceza yargılamasıdır. Olası

bir saldırıya karşı hazır olması gereken bir ordu varsa, bu ordu mensuplarının kişisel bilgilerinden, hareketlerinin gözlenmesinden, yapılacak stratejilere kadar hepsinin kayıt altında tutulması gerekir. Alışveriş merkezine gittiğinizde her yerde size izleyen kameralar vardır. Alışveriş yaptığınız kredi kartlarından ve girdiğiniz internet sitelerinde bıraktığınız izlerden sizi izleyenler vardır. Kişisel bilgiler, bugün büyük şirketler aracılığıyla ve biz farkında olarak ya da olmadan depolanmaktadır. Üstelik tüm bu gözetim pratikleri gündelik yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelirken, bunun olası suçları önleme ve güvenlik için yapıldığı fikri “güvenlik adına Panoptikon mimari ile yapılmış bir hapisanede yaşamayı göze” (Tuğran & Tuğran, 2016, s. 49) alan toplum tarafından içselleştirilir. Gözetim pratikleri zaman içerisinde şekil ve yöntem değiştirmiş olsa da hala hayatın her alanında yoğun şekilde varlığını sürdürmektedir. Giderek artan dijitalleşme ile de her zaman olduğundan daha yoğun bir şekilde gerçekleşmektedir.

2. Emeğin gözetimi

Gözetimin en yoğun olarak görüldüğü yerlerden birisi de emeğin gözetimidir. Kapitalizm ve Sanayi Devrimi'nin en büyük ve köklü getirisi fabrikalaşma ve işçi sınıfının ortaya çıkışı olmuştur. Bu da gözetimin fabrikalarda daha modern şekillerde yapılmasını ortaya çıkarmıştır. Marx'a göre “gözetim, emek ve sermaye arasındaki mücadelenin bir unsurudur. Köleliğin ortadan kalkması ve kapitalizmin gelişimine paralel olarak, emeğin eski yöntemlerle üretim sürecine katılımı imkânsızlaşmıştır” (Güven, 2014, s. 88). Lyon'a (2006, s. 81) göre “yapılan işin izini sürmek için kullanılan eski yöntemler daha az belirgin olmuştur ve elektronik yöntemler daha uygun hale gelmiştir.” Dolgun'a (2008, s. 78) göre ise “çalışma yaşamı ve çalışanlar üzerinde gözetim, işin zamanlanması/işçilerin en uygun şekilde çalışma alanına yerleştirilmesi/çalışma sırasında işçilerin sürekli olarak sınanmaları ve gözlenmeleri gibi yöntemlerle” fabrikalardaki yerini almıştır. Tüm bu söylemler ışığında modernite öncesinde toplumlarda olduğu gibi toprak sahibi burjuva sınıfının köle ve işçilerinin başında bekleyerek ya da bir başka işçi veya kölesine gözetmenlik işi vererek gözetimin gerçekleştirilmesi, modernite ile birlikte yerini “özellikle de ‘üretim hattı’nda somutlaşan teknik denetim mekanizmaları ile kurallar, görevler ve hiyerarşik emir-komuta zincirinde somutlaşan bürokratik denetim mekanizmaları” (Yücesan Özdemir, 2000, s. 241) ile işçileri fabrika çatısı altında toplayarak ve onları kameralarla izleyerek, kimlik kartları vererek -bu sayede işyerinin hangi bölümüne giriş, çıkış yaptıkları gözlenebilecektir- e-posta yoluyla gözetleme ve denetleme gibi farklı pratiklere bırakmıştır.

20. yüzyılın başlarında Henry Ford tarafından geliştirilen bir üretim örgütlenmesi olan Fordizm, işçilerin belirli bir sistem ve bölümler dâhilinde sadece onlara verilen işi yapması gerektiğini ve bunun dışına çıkmamaları gerektiği bir üretim sistemidir. Fordist üretim kitlesel bir üretim olarak bant sistemine dayandığı için seri üretim şeklinde de adlandırılır. Frederick Winslow Taylor tarafından geliştirilen Taylorizm ise “bilimsel yönetim adı altında emek süreçlerini yönlendirmeye ve kontrol etmeye dayalı bir sistemdir” (Bayrakçı & Çağlayan, 2018, s. 318). Taylorizm'in geliştirilmesindeki temel nedenlerden biri, işçileri denetleme ve kontrol altında tutmaktır. Taylorizm'e göre kitlesel üretim verimliliği ancak böyle sağlanabilmektedir. Fabrikalarda başlayan bu üretim sistemi ve işçi denetimleri, fabrikadaki iktidarın işçileri disipline etmeye yönelik gözetim çalışmalarını daha kolay hale getirmiştir.

Marx'a göre, işçileri bir çatının altında toplamak iktidarın denetimini sürdürmesi açısından önemlidir. Weber ise ekonominin düzenli bir şekilde işlemesi için, işçiler kadar yönetim mekanizmasının da denetlenmesi gerektiğini belirtir. Foucault'a göre ise işyerindeki gözetim, disiplin toplumunun sadece bir örneğidir (Lyon, 1997, s. 171). Üç yaklaşımda da vurgulanmak istenen nokta, işçilerin kapalı mekânlarda, daha katı koşullarda ve sürekli gözetlenerek çalıştırılmalarıdır. Bu bakış açısıyla bakıldığında gözetim, kapitalizmin merkezin yer almaktadır. Moderniteden önce “mevsim koşulları, gün ışığı, kutsal günler ve ritüellere”

(Dolgun, 2008, s. 82) göre düzenlenen çalışma şekli, modern toplumlarda üretimin aksamasına sebep olduğu gerekçesiyle değiştirilmiştir. Bu sebeple işçileri bir çatı altında -fabrikada- bir araya getirmek önemlidir. İşçiler ancak bir arada olup, belirli kurallara göre çalışırsa, üretim bandından herhangi bir aksama olmayacak ve yöneticiler tarafından daha kolay gözetlenebileceklerdir. Fabrikanın gözetimde bu kadar önemli olmasının bir nedeni de budur.

Tüm bu süreçlerden sonra iletişim alanında yaşanan gelişmeler, gözetimin daha da modern tekniklerle gerçekleştirilmesini mümkün kılmıştır. Sadece fiziksel bir mekan içerisinde çalışan işçilerin izlenmesi veya mobil halde olan işçilerin takip cihazlarıyla izlenmesi değil, işçilerin işe alım süreçlerinde de işçilerin daha önceki gözetlenmeleri sonucunda hakkında elde edilmiş verilen (hem işyeri hem de devlet tarafından) yani işçilerin kişisel verilerinin göz önüne alındığı ve ona göre bir değerlendirme yapıldığı, bu değerlendirme sonucunda işe alınıp alınmayacağı gibi bir boyut da bulunmaktadır. “Gelecekte çalışması muhtemel işçiler, gerçekten ne başardıkları ya da işteki kanıtlanmış performansları yerine, erken uyarı işaretlerine eğilim ve isteklerine göre kontrol edileceklerdir. Bundan ötürü, hamile olabilecek ya da bazı hastalıklara yakalanmaya yatkın işçiler işe alınmayacaktır” (Lyon, 2006, s. 82). Bu aslında gözetimin nasıl kapsamlı bir şekilde ve her türlü yaşam koluyula bütünleşmiş halde olduğunu ve kişiler hakkında en ufak ayrıntıya dahi sahip olduğunu göstermektedir.

Fiziksel bir mekân içerisinde çalışan işçiler, kapalı devre kamera sistemleriyle, çalışma yerlerine giriş çıkışlarda ve bölüm değiştirmek için kullanacakları akıllı kimlik kartlarıyla, hareket halinde olan işçiler takip cihazlarıyla, evden çalışan işçiler e-posta ya da başka yöntemlerle izlenmektedir. Bu aynı zamanda işçilerin sadece işyerinde gözetlenmesinin dışına çıkılarak iş dışı yani kişisel zaman denilen zamanlarda da gözetlendiğinin bir göstergesidir. Özel hayat ve mahremiyet kavramı modern gözetim teknikleriyle birlikte tamamen ortadan kalkmış gözükmemektedir.

3. Gizli müşteri gözetimleri

Hizmet sektörünün ağırlıklı olarak kullandığı bir gözetim tekniği olan gizli müşteri gözetimleri, işçilerin performanslarının ölçülmesi, işe alım sürecindeki oryantasyona ve sonrasındaki işyeri kurallarına uyulup uyulmadığının tespiti için bir başka işçi tarafından gizlice yapılan bir gözetleme türüdür. Bir çeşit görünmeden gözetlemedir, yani panoptik bir gözetleme olarak düşünülebilir. Şirketler, gizli müşteri olarak işe aldıkları işçileri, önceden belirlenmiş çalışma yerlerine gönderirler ve fiziksel mekan içerisindeki işçileri kendi kimliklerini gizleyerek gözetlemelerini isterler. “Gizli müşteri araştırması, gözlem yapan kişinin gözlemci kimliğini gizleyerek hizmet alması, daha sonra aldığı hizmeti ve hizmet aldığı kişiyi ve/veya satış-hizmet noktasını tanımlı kriterler üzerinden değerlendirmesidir. Gizli müşteri kavramı gölge müşteri, hizmet kontrolçüsü, test müşteri, hayalet müşteri, gizemli müşteri gibi ifadeler de gizli müşteri ile aynı anlamda kullanılmaktadırlar” (Gürcü, 2007, s. 73-74). Gizli müşteri uygulamaları, sadece şirketlerin çalışanlarının performanslarını ölçmeyi değil, şirketlerin rakip şirketlerle arasındaki farkları karşılaştırmasına da imkan vermektedir.

Gizli müşteri kavramındaki asıl önem ise teknolojik gözetleme araçlarına (kapalı devre kamera sistemleri, akıllı kimlik kartları, parmak iziyle giriş-çıkış) ek olarak gözetimin insan gözüyle de yapılıyor olmasıdır. Modernite öncesi ve modernleşmeye geçiş aşamalarında olduğu gibi bir ustabaşı gözetlemesi 21. yüzyılda gizli müşteri adıyla yapılmaktadır. Gizli müşteri gözetimlerini kullanan sektörlere bakıldığında, “bankalar, devlet kurumları, hastaneler, kasko şirketleri, kargo-nakliye şirketleri, emlakçılar, seyahat acentaları, turizm ofisleri, oteller, restoranlar, hazır yiyecek sektörü, araba kiralama şirketleri, havayolu şirketleri, metro istasyonları, demiryolu şirketleri, elektrik, gaz, su tedarikçileri, perakendeciler, çağrı merkezi, otomobil üreticileri, benzin istasyonları, mobilya mağazaları” (Kılıç & Yıldız, 2017, s. 323-324) gibi birbirinden çok farklı birçok sektör karşımıza çıkmaktadır.

Gizli müşteri gözetimleri ile ilgili literatüre bakıldığında ise bu çalışma şeklinin bir gözetim biçimi olarak değil müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesini ölçmek ve satış ve pazarlamayı arttırmaya yönelik olarak uygulandığı görülmektedir. Eroğlu ve Özdemir, (2009) gizli müşteri araştırmalarının literatürde göz ardı edildiğinin altını çizmektedir. “Literatür ve uygulama anlamında gizli müşteri uygulamaları Hemedoğlu ve arkadaşları (2008) tarafından ele alınmıştır. Çalışma toplu taşıma sektöründe bir performans ölçüm aracı olarak kullanılmıştır” (Eroğlu & Özdemir, 2009, s. 361). Kılıç ve Yıldız’ın 2017 yılında yaptıkları “Yöneticilerin Perspektifinden Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gizli Müşteri Uygulamaları” adlı çalışmada katılımcıların gizli müşteri uygulamalarını faydalı buldukları gözlenmiştir. Eroğlu ve Özdemir’in (2009) mobilya sektöründe bir gizli müşteri araştırması yaptıkları çalışmada gizli müşteri uygulamalarının aşamaları belirtilmiş olup, araştırmanın bulgularına yer verilmemiştir. Batman, Met ve Yıldırğan’ın (2016) “Müşteri İlişkileri Yönetimi Kapsamında Gizli Müşteri Alışverişi: Zincir Otel Örneği” adlı çalışmalarında, personellere gizli müşteri uygulamaları hakkında bilgi verildiğini, otel çalışanlarının herkesi gizli müşteri olarak algılamaları sonucunda daha iyi hizmet sunmaya, daha dikkatli olmaya çalışıldıkları düşünülmüştür. Çakmak ve Dinçer’in (2018) “Gözetim Toplumu Yönetimi ve Turizm Endüstrisi Açısından Değerlendirilmesi” adlı çalışmasında ise gözetimin ve turizm endüstrisinin iç içe geçmiş olduğu ve turizm için önemli olduğunun altı çizilmiştir.

Çalışmalara bakıldığında görülmektedir ki, gizli müşteri uygulamaları olarak adlandırılan gözetim şekli, bir gözetim aracı olarak ele alınmaktan ziyade müşteri memnuniyeti, performans ölçme aracı olarak kullanılmıştır. Gizli müşteri gözetimleri, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti gibi konuların ön planda olduğu bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. Fakat gizli müşteri gözetimleri hem gözetim olgusu hem de müşteri memnuniyeti, performans ölçme aracı gibi kavramları bir arada bulunduran bir olgudur.

Gizli müşteri uygulamalarının yaygınlaşmasının, şirketler için verimli ve fayda sağlayacak bir araç olarak görüldüğü düşüncesi yaygındır. Satış ve pazarlama sektörü, bu tür gizli müşteri uygulamalarıyla, satış oranlarındaki artışı hedeflemektedir. İşçiler üzerinde, onlara hissettirmeden uygulanan baskı ve gözetim şekli, gizli müşteri uygulamaları olarak ortaya çıkar. Bu uygulama şekli aynı zamanda şirketlerin denetimi için de kullanılır. Tüm bunlar, şirketlerin işçileri, müşteri memnuniyeti ve performans ölçmek için gözetlemelerinin yanı sıra kendilerinin de gözetlenebilir olduklarını göstermektedir (Kılıç & Yıldız, 2018, s. 731). Weber’in işçiler kadar, yönetimin denetlenmesinin de ekonomi için önemli olduğu düşüncesini karşımıza çıkarmaktadır.

İşçilerin farklı üretim sistemleri içinde, bir kişi veya idare tarafından doğrudan gözetlenmesinin yerini bilgisayarlarla gözetlenmeye bırakması başlı başına disipline edici bir etkidir. Fakat işyeri idaresinin bilgisayarlı gözetimin yanı sıra dolaylı olarak insanları kullandığı gözetimin, “işçilerin öz-disiplini”ni (Lyon, 1997, s. 186) devam ettirmek istemesiyle açıklanabilir. Çünkü işçiler kendi öz-disiplinlerini kaybederler veya bunu devam ettirmezlerse, üretim biçimleri aksayabilir, üretim biçiminin aksaması ve beraberinde getireceği sorunlar, işyerinde iktidar olgusu olarak karşımıza çıkan yönetimin istemediği bir şeydir.

Foucault’nun, gözetimin toplumu disipline etmek için bir araç olduğunu söylediği bakış açısına göre (2020) işletmeler, işçilerini işe aldıktan sonra, hem fiziksel mekân içerisinde güvenlik kameralarıyla izler, hem diğer çalışma arkadaşları aracılığıyla izler. Bunları yaparken işçi gözetlendiğinin farkındadır gizli bir gözetim yoktur. Gizli müşteri uygulamaları yöntemiyle de panoptik yani görünmeden gözetleme şeklini gerçekleştirir. Gizli müşteri olarak gelen kişi fiziken oradadır fakat karşısındaki işçi onun bir gözetim nesnesi olduğunun farkında değildir. Fakat çoğu işletme işçilerine gizli müşteri uygulamalarının varlığından bahseder. Bu bahsetmenin sebebi de gücün ve iktidarın kendi ellerinde olduğunu hatırlatmaktır. İşletmeler bir iktidar olgusu olarak, işçileri disipline etmek ve üzerlerinde otorite sağlamak için gizli veya açık her türlü gözetim aracını kullanırlar. Böylelikle işçiler sürekli bir gözetim altında

olduklarını bildikleri için ona göre davranacak ve düzeni bozanlar işinden olacaklarını bilme korkusuyla yani ekonomik nedenlerle, bir boyun eğme yoluna gideceklerdir. Bu Foucault'nun, Bentham'ın panoptik mimari yapısının sadece hapsedme değil aynı zamanda gözetleme unsuru olduğunu belirtmesini hatırlatır. Çünkü panoptik mimariye göre, kulede bulunan gözcü, gizli müşteri uygulamalarında müşteri olarak karşımıza çıkar ve hücrelerde bulunanlar da çalışanlardır. Çalışanlar kuledeki gözcüyü görmeseler bile varlığından haberdar oldukları için davranışlarını ona göre belirlerler. Yine Foucault'nun iktidar kavramsallaştırmasından yola çıkarak, gizli müşteri gözetimlerinde iktidar, hem gizli müşteri olarak gözetimi gerçekleştiren kişiler hem de şirkettir.

Marx'ın emek ve sermaye üzerinden vurgu yaptığı gözetim olgusu burada karşımıza çıkmaktadır. Şirketler, müşteri memnuniyeti için gizli müşteri uygulamalarını kullandıklarını belirtse bile altında yatan sebep işçileri ekonomik olarak gözetlemektir. "İşçiler geçimlerini sağlamak için işverenlerle yazılı sözleşme yaparken, işverenler de işçilerin tüm faaliyetlerini gözetim altında" (Dolgun, 2008, s. 91) tutarlar. Hayatlarını idame ettirmek için para kazanmak zorunda olan işçiler, bu gözetimi isteler de istemeseler de kabul etmek zorunda kalmaktadırlar. Çünkü bir işe alınmamak veya mevcut işinden çıkarılmak o işçinin ekonomisini derinden sarsacaktır.

Gelişen teknolojik gelişmeler sayesinde artık e-ticaretin yaygınlaşması şirketlerin müşteri memnuniyeti, performans ölçme, satışlarını arttırmaya yönelik pratiklerini de değiştirmiştir. Bugün çoğu internet sitesinden alışveriş yapan tüketiciler, genellikle aldıkları ürünler ya da hizmetler hakkındaki görüşlerini o sitede yayınlarlar. Bir nevi gizli müşteri denetimi yaparlar. Aradaki fark tüketicinin fiziksel olarak bir alışveriş yapmamış olması, çalışanla yüz yüze gelmemiş olmasıdır. Yine de şirketlerin üzerinde çalışanlarını denetlemek ve ürünlerini iyileştirmek için bir denetleme, gözetleme unsurunu barındırmaktadır. Kişiler, gizli müşteri gözetimi uygulamasındaki gibi fiziksel olarak bir gözetleme gerçekleştiriyor olsa dahi insan odaklı kısmi bir gözetim söz konusudur.

Genel bir çerçeve çizecek olursak, tüm gözetim teknikleri (işçilerin fiziki ya da mobil olarak gözetlenmesi, sağlık sisteminin insanlar hakkındaki her türlü sağlık verisini kaydetmesi, şehirlerin her taraflarında bulunan güvenlik kameraları, internet üzerinden yapılan alışverişlerdeki kredi kartı numaraları, akıllı kimlik kartları), geçmişten bugüne kadar insanları hem disipline ederek iktidar devamlılığını sağlama hem de insanların boyun eğmelerini sağlamakla gözetimin devamlılığını sürdürmektedir. İlk çağlardan bugüne kadar değişik formlarda görülen gözetim, 21.yüzyılda toplumun her anını gözetlemeye devam etmektedir. Teknolojik gelişmeler gözetimin daha hızlı ve daha pratik bir şekilde gerçekleşmesini mümkün kılmaktadır. Teknolojik olarak gözetlenen işyeri ve işçilerin her türlü kişisel verisinin, büyük şirketlerin ve devletlerin elinde olmasına rağmen, gizli müşteri uygulamalarının hızla yaygınlaşması da gözetimin sürekliliğinin bir göstergesidir. Gözetim insanlık tarihinden beri var olmuş ve her türlü değişime rağmen var olmaya devam eden ve devam edecek bir olgudur.

Sonuç

İnsanın olduğu her yerde ve her zamanda bir gözetimin var olduğunu söylemek mümkündür. Farklı zamanlarda, farklı mekanlarda ve farklı şekillerde gerçekleşmiş olan gözetim, günümüzde elektronik gözetim teknikleri aracılığıyla yapılmaktadır. Çalışmada teknolojik gözetimden ziyade, gözetimin tarihi, bugüne dek yapılan farklı gözetleme pratikleri ele alınarak teknolojik gözetime ek olarak, modernite öncesinde olduğu insanların bir başkasının iş yapış biçimini izlediği bir gözetim olduğuna dikkat çekilmiştir.

Gizli müşteri gözetimleri ya da uygulamaları adı verilen bu gözetim şeklinin, literatür açısından bakıldığında bir gözetim olgusu olarak ele alınmadığını genelde müşteri memnuniyeti, performans ölçme aracı olarak kullanıldığı görülmektedir. Aynı zamanda bu gözetim uygulamasının şirketlerin satışı arttırmaya yönelik olarak çalışanlarının kurallara daha

uygun davranmasını sağlamak için, onları disipline etmek ve kontrol altında tutmak için yapıldığını söylemek mümkündür. Buradaki gözetim biçimi, kendisini panoptik bir düzleme oturtmuştur. Gözetim kavramının ortaya çıkışından itibaren, iktidarların söylediği gibi daha güvenli ve daha özgür olma vurgusu burada da farklı bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Kapalı veya açık bir mekanda emek sarf eden işçilere, çalıştıkları yere güvenlik kamerası takılmasının hem olası hırsızlık olaylarını önleyeceği hem olabilecek herhangi bir iş kazasında işe yaracağı hem de çalışmanın aksamadan devam edebilmesi için söylenebilmektedir. Gündelik yaşantıdan, ev içi mahremiyete, alışveriş tercihlerinden, sağlık sistemlerine kadar akla gelebilecek her alanda gözetimin bu denli yaygınlaşması, devletlerin ve büyük şirketlerin, topluma, gözetim sayesinde daha güvenli ve daha özgür olunabileceği fikrini empoze etmesinden kaynaklanmaktadır. Gözetimin buradaki asıl vurgusu olası her şeyin önüne geçerek, güvenliği arttırmaya yönelik olarak yapılmasıdır. Gizli müşteri gözetimlerinin yapılması ise iş ve performans açısından hem çalışanların hem firmaların daha iyi olabilmek için yaptığı uygulamalar olarak görülmektedir.

Günümüzde, işçilerin diğer işçileri gözetlemesi ve bunu sermaye adına yapmalarının yeni bir olgu olmadığını görülmektedir. Sadece şekil ve yöntem değiştirmiş bir olgudur. Güvenlik kameralarının olduğu bir odada kameraları izleyen ve neler olduğunu takip eden bir çalışan, diğer çalışanları izler ve bunu sermaye adına yapar. İşçilerin her türlü üretim sisteminde gözetlendiklerini bilmeleri, o işçiler için bir boyun eğdirme aracına dönüşmektedir. İşçiler, gözetlendiklerini bilirler ve standart üretimin aksine bir davranışta bulunamazlar veya işi aksatamazlar çünkü bu durumlardan herhangi biri olursa cezalandırılacaklarını düşünürler. Bu sebeple her türlü emre itaat ederler, bu da Foucault'nun gözetimin disipline edici uygulaması düşüncesinin en önemli göstergelerinden biridir aslında.

Gizli müşteri uygulamalarının, işçilerin işçileri izlemesinin birebir olarak görme eylemiyle yapmasıyla alakalı bir uygulama şekli olduğu görülmektedir. Teknolojik olarak gözetim altında olduğunu bilen işçiler, sermaye adına bir başka işçi tarafından gözetlendiklerini ya bilmezler ya da bilirler. Bilmedikleri durumda, gizli müşterilerden alınan raporlar sonrasında işyerindeki iktidar olan yönetim tarafından uyarılır, işten çıkarılır ya da başka yaptırımlara maruz kalabilirler. Bildikleri durumlarda ise aslında işverenlerin istedikleri bir anlamda bilmeleridir. Bu durumda işyeri kurallarının dışına çıkmaları mümkün olmaz, sermayenin istediği gibi satışı arttırmaya yönelik davranışlar sergilerler.

Son olarak, gizli müşteri gözetimleri uygulamasının, bir gözetim olgusu olarak daha detaylı bir şekilde ele alınmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Teknolojik gözetim çeşitlerinin çokluğu ve çeşitliliğine rağmen, gizli müşteri uygulamalarına neden ihtiyaç duyulduğu kapsamlı bir araştırma konusu olabilir.

Kaynakça

- Arslantaş Toktaş, S., Binark, M., Dikmen, E. Ş., Fidaner, I. B., Küzeci, E. & Özeygen, A. (2012). *Türkiye'de dijital gözetim: T.C. kimlik numarasından e-kimlik kartlarına yurttaşın sayısal bedenlenişi*. İstanbul: Alternatif Bilişim Derneği Yayınları.
- Batman, O., Met, Ö. L. & Yıldırğan, R. (2016). Müşteri ilişkileri yönetimi kapsamında gizli müşteri alışverişi: Zincir otel örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 13(3), 56-67.
- Bauman, Z. & Lyon, D. (2013). *Akışkan gözetim*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bayrakçı, O. & Çağlayan, S. (2018). Toplumsal kontrol mekanizması olarak emeğin denetimi: Taylorizmden ideolojik denetime. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16(3), 315-328.
- Castells, M. (2008). *Enformasyon çağı: Ekonomi, toplum ve kültür, ağ toplumunun yükselişi Cilt 1* (E. Kılıç, Çev.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

- Çakmak, T. & İstanbullu Dinçer, F. (2018). Gözetim toplumu yönetimi ve turizm endüstrisi açısından değerlendirilmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4), 551-558.
- Demir Güneş, C. (2013). Michel Foucault'da söylem ve iktidar. *Kaygı Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi*, 21, 55-69.
- Dolgun, U. (2008). *Şeffaf hapisane yahut gözetim toplumu: Küreselleşen dünyada gözetim, toplumsal denetim ve iktidar ilişkileri*. İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Dolgun, U. (2010). Çalışma yaşamında gözetim. *Journal of Social Policy Conferences*, 49, 507-539.
- Erdoğan Tuğran, F. & Tuğran, A. H. (2016). Lyon'un gözetim alanları tasnifine göre "özgür kız" reklam serisinin incelenmesi. *Middle Black Sea Journal of Communication Studies*, 1(2), 48-56.
- Eroğlu, U. & Özdemir, E. (2009). Gizli müşteri araştırması: Mobilya sektöründe bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 357-381.
- Foucault, M. (1992). *Hapishanenin doğuşu* (M. A. Kılıçbay, Çev.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Foucault, M. (1993). *Ders özetleri 1970-1982* (S. Hilav, Çev.). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Foucault, M. (2019). *İktidarın gözü* (I. Ergüden & O. Akınhay, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Foucault, M. (2019). *Özne ve iktidar* (I. Ergüden & O. Akınhay, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Foucault, M. (2020). *Büyük kapatılma* (I. Ergüden & F. Keskin, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Gürcü, İ. P. (2007). Satış temsilcilerinin performans değerlendirmesinde gizli müşteri araştırmalarının kullanımı: Xyz şirketinde bir uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yıldık Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güven, Ö. O. (2014). Gözetim tekniklerinin güç ilişkileri bağlamında dönüşümü ve toplumsal denetim. *Atatürk İletişim Dergisi*, 7, 79-112.
- Hülür, H. (2008). İktidar/bilgi sarmalı: Michel Foucault'da disiplinsel doğruluk ve özne. *EKEV Akademi Dergisi*, 35, 149-164.
- Hülür, H. & Ölçer, H. (2020). Michel Foucault'da dil ve iktidar. M. N. Doru & K. Gökdağ (Ed.), *Kavramlar ve kuramlar: Düşünce bilimleri* (s. 151-162) içinde. Mardin: Mardin Artuklu Üniversitesi Yayınları.
- Keskin, F. (2005). Söylem, arkeoloji ve iktidar. *Doğu-Batı Düşünce Dergisi*, 3(9), 15-24.
- Kılıç, B. & Yıldız, E. (2017). Yöneticilerin perspektifinden yiyecek içecek işletmelerinde gizli müşteri uygulamaları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 322-332.
- Kılıç, B. & Yıldız, E. (2018). Gizli müşteri uygulamaları kapsamında yapılan çalışmaların bibliyometrik profili (1997-2018). E. Özkul, B. Bilgili & S. Uca (Ed.), *International Gastronomy Tourism Studies Congress Book* (s. 730-744) içinde. Erişim adresi (17 Temmuz 2021): <https://www.academia.edu/38979062>
- Lyon, D. (1997). *Elektronik göz* (D. Hattatoğlu, Çev.). İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Lyon, D. (2006). *Gündelik hayatı kontrol etmek: Gözetlenen toplum* (G. Soykan, Çev.). İstanbul: Kalkedon Yayıncılık.
- Lyon, D. (2012). *Vesikalı yurttaş: Gözetim aracı olarak kimlik kartları* (B. Baysal, Çev.). İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Lyon, D. (2013). *Gözetim çalışmaları* (A. Toprak, Çev.). İstanbul: Kalkedon Yayıncılık.
- Özger, Ö. (2016). Gözetim kavramının tarihsel gelişimi ve elektronik gözetim. *Cyberpolitik Journal*, 1(1), 5-31.
- Revel, J. (2012). *Foucault sözlüğü*. İstanbul: Say Yayınları.

Yücesan Özdemir, G. (2000). Başkaldırı, onay ya da boyun eğme?: Hegemonik fabrika rejiminde mavi yakalı işçilerin hikâyesi. *Toplum ve Bilim*, 86, 241-259.