

demiryolu

Özel sayı
Mart 2004

TCDD YENİDEN ...

*DEĞİŞİYORUZ, DİNAMİKLEŞİYORUZ
YENİ DEMİRYOLU ÇAĞINA HAZIRLANIYORUZ...*

*Demiryolu Uygarlıktır
Yönetim Anlayışında Değişim
Demiryolu Projeleri*



**HEDEFLERLE YÖNETİM VE DEĞİŞİM SEFERBERLİĞİNDE
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNE GEÇİŞ SÜRECİ**



BEYAZ MASA

TCDD ile ilgili her türlü istek ve şikâyetler için
Tel: (0312) 307 05 15 / 4156, 4158 Faks: (0312) 312 46 47





Yrd. Doç. Dr. Ali Arslan
Sosyolog ve
Yönetim Danışmanı

KURUMSAL DEĐIŐİMDE HEDEFLERE BAĞLILIK YA DA TCDD'NİN ŞAMPİYONLUĞU

Eğer TCDD yönetici ve personeli DDY (Değişiyoruz, Dinamik-
leşiyoruz, Yenileniyoruz: Mazeret Yok) formülü ile HEKULA'yı
gerçekleştirme vizyonu için hedeflerine bağlı olabilirse, bir
müddet sonunda bu kurumda hiç kimse problemleri değil,
gelişmeyi ve Şampiyonluğu konuşacaktır.

TCDD'deki kurumsal değişim çabaları, binlerce kişinin ka-
tılımı ile gerçekleşen Arama Konferansları ve Beyin fırtına-
ları sonunda HEKULA (Hızlı Emniyetli Kaliteli Ulaşım) vizyonu doğrultusunda, ortak
bir dil birliğine varılarak 2003 yılı içerisinde ortak hedeflere dönüştürüldü. 2004 yılı ba-
şında ihtiyaçlar yeniden gözden geçirildi ve hedefler güncelleştirildi. Őimdi TCDD'nin
herkesi bağlayan bir vizyonu ve ortak hedefleri var. Ancak gerek kurumun büyüklüğün-
den ve gerekse eski alışkanlıklarımızdan dolayı bu hedefleri henüz yeterince duyuma-
yan, algılamayan veya geçmişteki yanlış örnek ve uygulamalardan dolayı dikkate ala-
mayan kurum çalışanları, hatta bölgeleri de dikkate alırsak yöneticileri var. Hedefleri
belirlemek ve hedefleri bağlılık niçin önemli?

Ölçemediğiniz Őeyi geliştiremezsiniz.

Bir futbol maçında takımdaki herkesin bir hedefi vardır. Maçı kazanmak. Herkesin
bir vizyonu vardır: O da Şampiyonluğu kazanmak. Her hafta, oyuncular, ister kazansın-
lar ister kaybetsinler, o haftayı yorumlarlar, başarılılarsa haz duyarlar, sevinirler, başa-
ramazlarsa da hemen tedbir alırlar. Bu yorumlama o kadar önemlidir ki, bir Őeyin yan-
lış gittiğini fark ederlerse, daha ileriye gitmeden maçın içinde bile hemen tedbir alarak
en iyi sonucu sağlayacak oyuncularını maça koyarlar ve hatalarını telafi etme yoluna
giderler.

İşte hedeflerle yönetim de böyle bir Şeydir. Biliyoruz ve inanıyoruz ki TCDD'nin viz-
yonu HEKULA doğrultusunda amaç ve hedefler bir kere kavrandıktan sonra bütün ta-
kım oyuncuları (bütün personel) ne yapmaları gerektiğini ikaza gerek kalmadan en iyi
şekilde gerçekleştirmeye çalışacaklardır. Çünkü ortak dil artık konuşılmaya başlamış-
tır. Bu sağlandığı takdirde kurumun hangi biriminde ve hangi kademesinde görev ya-
parsanız yapın, herkesin katkısı devreye gireceğinden, bugün yakındığımız bir çok konu
ve var olan problemler de kendiliğinden çözülmüş hale gelecektir.

Açıkırtki, müşteri Őikayetleri, sunulan hizmetlerdeki hata ve aksamalardan, perso-

şikayetçiyiz. Ama dikkat edersek, her birimizin şikayeti aslında yine birbirimize karşı birbirimizin oluşturduğu bilinçli ya da bilinçsiz engellerden kaynaklanmaktadır. Halbuki, süreç geliştirme mantığı ile çözebileceğimiz her bir problem ve yakalayabildiğimiz her bir hedef bizim bugün yakındığımız bir çok problemi de otomatikman ortadan kaldıracaktır. Eğitimlerde bunun yüzlerce örneğine şahit oluyoruz. Önce problem diye bir konuyu dile getiren personel, o konunun kurumsal hedef haline getirildiğini görünce rahatlıyor, böylece hem kendine, hem yöneticilerine ve hem de kurumuna daha inanır ve daha güvenir hale geliyor.

Eğer, TCDD'nin genel hedeflerine bağlı olarak daireler de kendi hedeflerini, daire hedeflerine bağlı olarak da müdürlükler kendi hedeflerini, müdürlük ya da birim hedeflerine bağlı olarak da kişiler kendi hedeflerini belirlemiş olabilseler ve bu sistematik içinde çözümler ortaya konabilmiş olsa, tıpkı derelerden ve nehirlerden gelip de denize dökülen sular gibi, alt hedefler, üst kurumsal hedefleri gerçekleştirmeye katkıda bulunacak, üst hedeflerin gerçekleştirilmesi de bugün yakındığımız ya da dile getirmedığımız fakat yaşayageldiğimiz bir çok problemi ortadan kaldıracaktır. Böylece onlarca yıldan beri defans oynayan TCDD, atak bir oyun oynamaya, müşteri odaklı ve müşteri memnuniyetini sağlayabilen bir kurum haline gelebilecektir.

Personel memnuniyetini söylemeye bile gerek yok, çünkü kendi içindeki problemleri çözemeyen bir kurum, dışarıya yönelik problemleri de asla çözemeyecek ve müşteriler tarafından tercih edilir hale gelemeyecektir. Bu nedenle TCDD' de başlatılan Hedeflerle Yönetim ve Toplam Kalite Yönetimi anlayışı, hem personelin, hem müşterilerin, hem de toplumun her kesimini memnun edecek bir uygulama olarak kabul edilir, bu amaçla ele alınan projeler başarıyla sonuçlandırılırsa, bu defa işler, Kamu kurumlarında yaygın olarak kabul edilen Genel Müdür emridir diye yapılmak yerine, hedeflere bağlılıkla gerçekleştirilmiş başarılar olacaktır.

İnsan doğası emir alarak bir işi gerçekleştirmekten değil, hedeflere bağlılıktan, hedefleri ve vizyonu başarmaktan keyif alır. Nasıl, takımların hedefi her maçı kazanmak ve vizyonu da şampiyon olmaksızın, TCDD'nin hedefi de öncelikle yıllık hedeflerini gerçekleştirmek, vizyonu da yılların hedefi olan Hızlı Treni gerçekleştirmektir, trenleri hızlandırmaktır. HEKULA'dır Hızlı, Emniyetli Kaliteli Ulaşımı sağlamak'tır. HEKULA öyle sihirli bir formüldür ki, onun içinde hem personelin memnuniyeti, hem müşterinin memnuniyeti, hem de toplumun memnuniyeti gizlidir.

Eğer TCDD yönetici ve personeli DDY (Değişiyoruz, Dinamikleşiyoruz, Yenileniyoruz: Mazeret Yok) formülü ile HEKULA'yı gerçekleştirme vizyonu için hedeflerine bağlı olabilirse, bir müddet sonunda bu kurumda hiç kimse problemleri değil, gelişmeyi ve şampiyonluğu konuşacaktır. Bu ise çok keyifli bir şeydir. Siz hiç küme düşmemek için çırpınan bir takım ile şampiyonluk mücadelesini veren bir takımı kıyaslar mısınız? HEKULA: Demiryolları DDY (Değişiyoruz, Dinamikleşiyoruz, Yenileniyoruz: Mazeret Yok (Not: Keyif almak istiyorsanız bu şifreli konuşmayı bilmeyenler lütfen bilenlerden öğrenmeye çalışsın.) Unutmayın ve tekrar hatırlayın lütfen: TCDD'nin HEKULA şampiyonluğu hedeflere bağlılıktan geçiyor.