



TÜBİTAK

TÜSSİDE

Stratejik Yönetim

**Müşteri-Paydaş
Ürün-Hizmet**



Ayşe Kandemir



Hatice Semiz



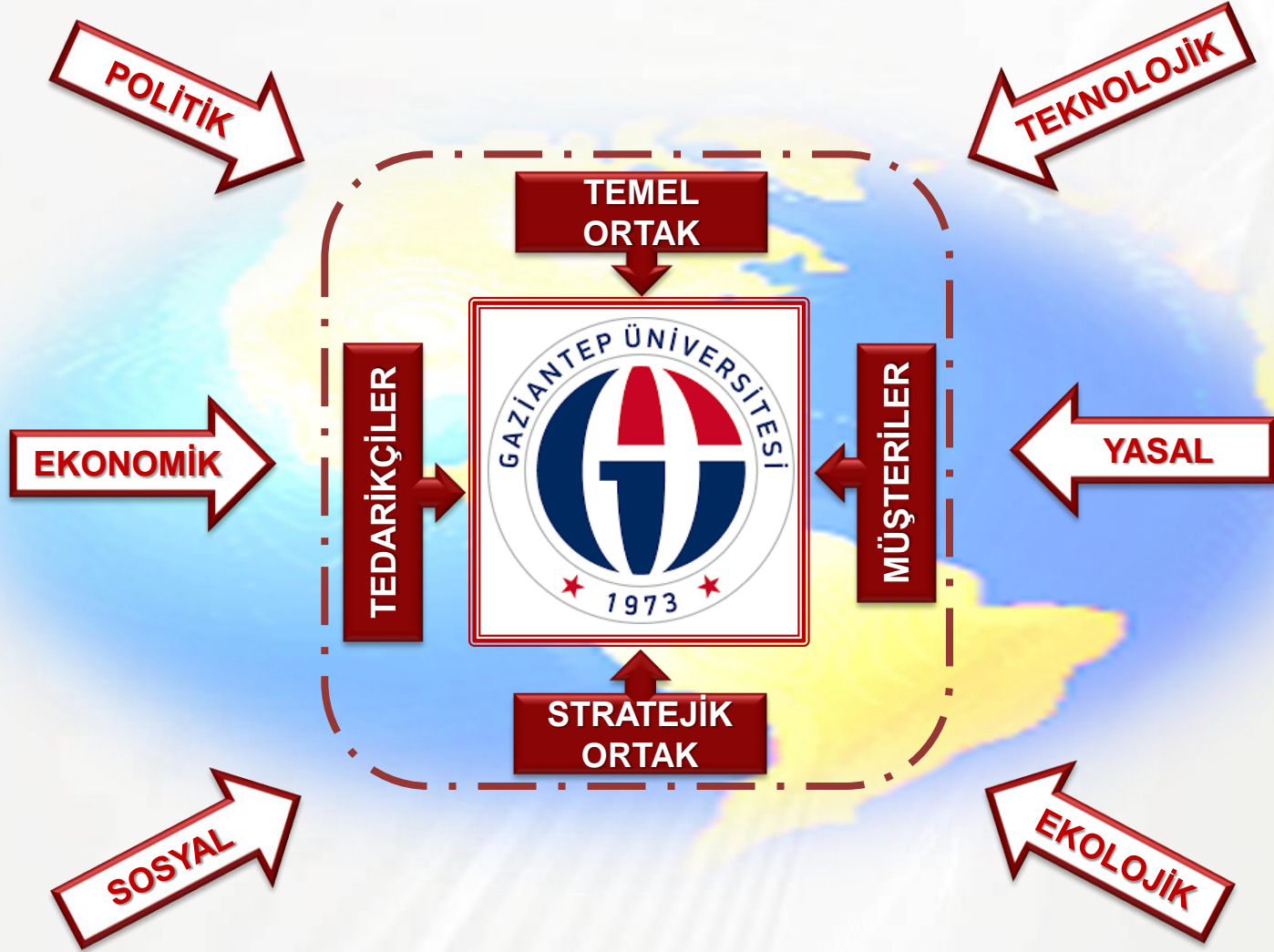
Barış Çarıkçı



Stratejik Yönetim Yolculuğu



Durum Analizi



WHAT MATTERS MOST
IS HOW YOU SEE YOURSELF.



Kendimizi hiç
değerlendirdik mi?

Nasılız?

**Kurum ile ilgisi olan
Kurumdan etkilenen veya etkileyen
kişi, grup veya kurumlar***

***Stakeholder**



Paydaş Analizinin Amaçları

Görüş ve beklentilerin tespiti

Muhtemel katkılarının belirlenmesi

Etkili iletişim kurulması

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesine engel oluşturabilecek unsurların saptanması

İlişkilerin ve olası çıkar çatışmalarının tespit edilmesi

Stratejik Planın sahiplenilmesi ve başarı düzeyinin artırılması

Paydaşların ve onlarla olan ilişkilerin belirlenmesi



Faaliyet / Hizmetlerimiz ile

- İlgisi olanlar?
- Yönlendirenler?
- Kullananlar?
- Etkilenenler?
- Etkileyenler?



İç Paydaş

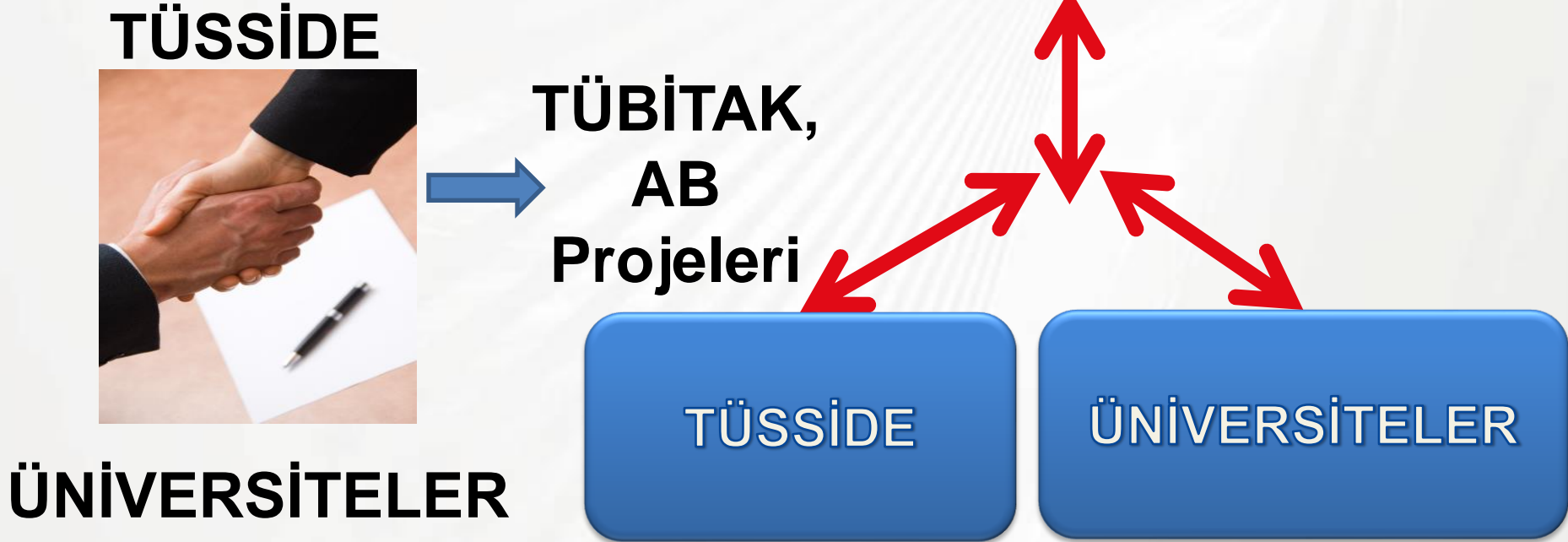
- Çalışanlar
- Yöneticiler

Dış Paydaş

- Tedarikçiler
- Müşteriler
- Stratejik Ortaklar
- Temel Ortaklar

Stratejik Ortak

- Stratejik Ortaklar
- Temel Ortaklar
- Tedarikçiler
- Müşteriler



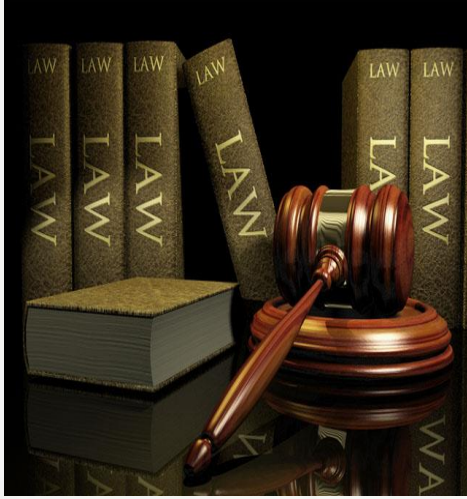
Stratejik Ortaklık:

Zorunlu olmayan ve karşılıklı yarara dayanan ilişki

Temel Ortak

- Stratejik Ortaklar
- **Temel Ortaklar**
- Tedarikçiler
- Müşteriler

TÜSSİDE



TÜBİTAK

Projeler

MÜŞTERİ

TÜSSİDE

TÜBİTAK

Temel Ortaklık :

Zorunlu olan, yasalarla belirlenmiş, idari bağ olan

Tedarikçi

- Stratejik Ortaklar
- Temel Ortaklar
- **Tedarikçiler**
- Müşteriler

TÜSSİDE



Yemek Firması

**Yemek
Hizmeti**

MÜŞTERİ



TÜSSİDE

Tedarikçi :

Kurumun ürün/hizmet üretme sürecine girdi sağlayan kurum/kuruluşlar

- Aşağıdan yukarıya doğru müşteri odaklı yaklaşım önerilmektedir.
- Bu nedenle kuruluştan direkt olarak hizmet alanlar MÜŞTERİ olarak dikkate alınmalıdır.
- Müşteri ile belirtilen kitle VATANDAŞ değil, direkt hizmeti alan KİŞİ/GRUPLARDır.

* 5018'in dayanağını oluşturan çalışmadır.

PAYDAŞ ÖRNEKLERİ

TÜBİTAK TÜSSİDE Paydaş Listesi

Paydaş	Stratejik Ortak	Temel Ortak	Müşteriler	Tedarikçiler
Üniversiteler	X		X	X
Eğitim ve Danışmanlık Firmaları	X		X	X
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X	
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı		X	X	
Sanayi ve Ticaret Odaları	X		X	
Özel Sektör Kuruluşları	X		X	X
Taşeron Firmalar				X
TÜBİTAK Başkanlık		X	X	
TÜBİTAK'a Bağlı Enstitüler	X		X	X
Uluslararası Organizasyonlar (UNIDO vb.)	X		X	
Yerel Yönetimler			X	
Danışmanlar				X

Grup Çalışması-Paydaş Sınıflaması





Paydaşın sizin üzerinizdeki gücünün/öneminin ve etkisinin değerlendirilmesi

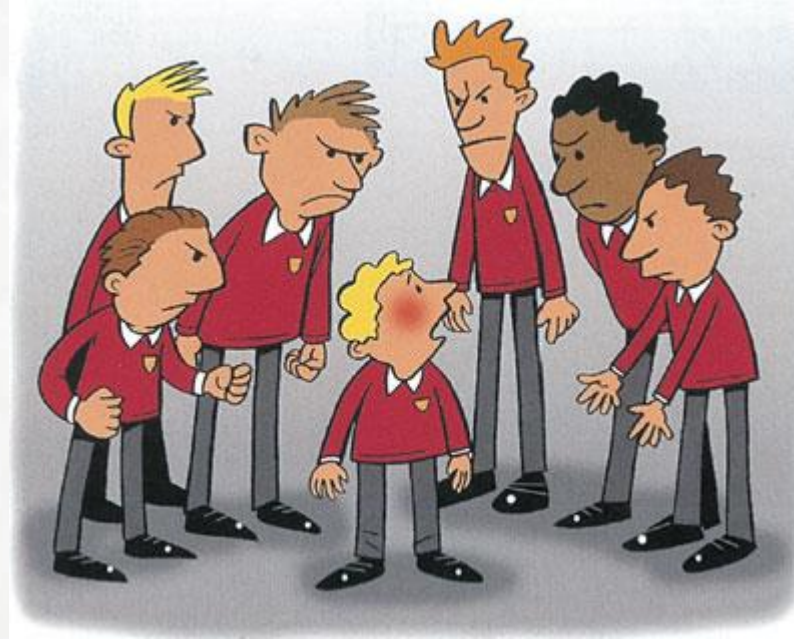


ETKİ DÜZEYİ

	Zayıf	Güçlü
Düşük		
Yüksek		

ÖNEM DÜZEYİ

**Her bir paydaş grubuna uygun davranışların ve cevapların
belirlenmesi**



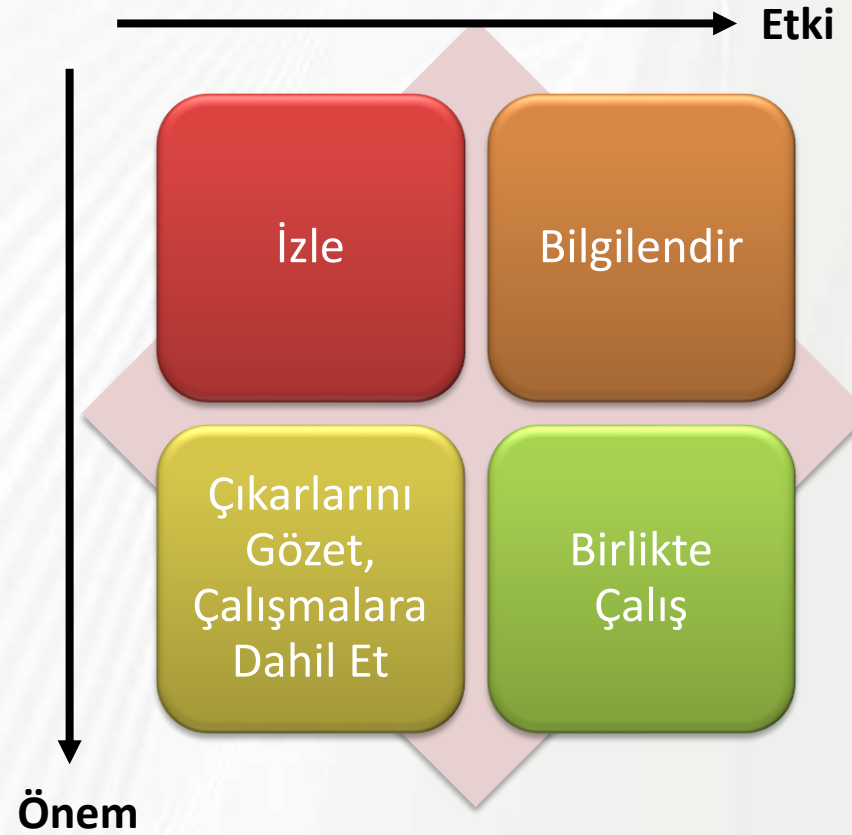
Ne Yapmalı?

ETKİ DÜZEYİ

ÖNEM DÜZEYİ

	Zayıf	Güçlü
Düşük	İzle	Bilgilendir
Yüksek	Çıkarlarını gözet, Çalışmalara dahil et	Birlikte Çalış

Grup Çalışması – Paydaş Analizi Çalışması



Paydaş Görüş ve Önerilerinin Alınması

- Önem verilen şeyler her zaman bizim beklediklerimiz olmayabilir
- Problemlere farklı açıdan bakmak gerekebilir
- Talep artışı gerçekleşir
- Sizin algıladığınız her zaman doğru olmayabilir
- Anlatmadığınız sürece yaptığınız iyileştirme, geliştirme ve değişiklikleri bildiğini beklemeyin

ONLARA SORUN !!!

(Anketler, odak grup toplantıları, görüşmeler...)

**Sizin ne kadar iyi olduğunuz tabii ki önemlidir,
fakat daha da önemlisi karşı tarafın hakkınızda
ne kadar iyi düşündüğüdür.**

- Hangi faaliyetlerimizi önemli buldukları
- Faaliyetlerin değerlendirilmesi (olumlu/olumsuz)
- Beklentiler
- İşbirliği alanları
- Etkilediğimiz veya etkilendiğimiz faaliyetler
- Çevresel etkenler, fırsatlar ve tehditler
- ...

Mülakatlar Anketler



Ortak Akıl Platformu® Atölye Çalışmaları Toplantılar



Kritik Olay Yaklaşımı Bireysel ya da Grup



Gözlem



Basılı ve Basılı Olmayan Periyodik Yayınlar



İletişim ve Bilgi Toplama Araçlarının Karşılaştırılması

Metod	Zaman İhtiyacı		Maliyet	Kaynak İhtiyacı
	Yönlendirme	Veri Analizi		İnsan Kaynağı
Kritik Olay Yaklaşımı	Yüksek	Yüksek	Orta veya yüksek	Zaman Yetkin/mülakat yapabilen personel
Telefon görüşmeleri	Düşük veya orta	Orta	Düşük	Zaman Yetkin/mülakat yapabilen personel
Odak grup (OAP)	Düşük	Yüksek	Orta veya yüksek	Zaman Yetkin moderatör Not tutan çalışan veya kayıt cihazı
Anket	Düşük veya orta	Yüksek	Yüksek	Zaman Anket uzmanı Veri takip becerisi Veri analiz becerisi
Gözlem	Düşük	Düşük veya orta	Düşük	Zaman, Gözlem formu Kişilerin uygun olması Gözlenecek performansla ilgili bilgi
Mevcut doküman ve arşiv taraması	Düşük	Orta	Düşük	Zaman Araştırmacı personel

Paydaşların katılımı ve adanmışlıkları için stratejiler geliştirilmesi



Belli bir amaca yönelik gerçekleştirilen ürün/hizmet grubunun ana kapsamı

Faaliyet Alanı

Ürün/Hizmet 1

Ürün Hizmet 2

Ürün Hizmet n

Herhangi bir üretim/hizmet sürecinin çıktısı

Belirlenmiş ürün/hizmetlerin belli başlıklar altında toplanması

Faaliyet Alanı	Ürün/Hizmet
1. Eğitim	<ul style="list-style-type: none">a. Lisans eğitimib. Lisansüstü eğitimc. Sertifika programlarıd.
2. Araştırma	<ul style="list-style-type: none">a. Sanayi işbirliği destek programlarıb. Araştırma programlarıc. ...



Paydaşlar	Faaliyet Alanı 1			Faaliyet Alanı 1			Faaliyet Alanı 1		
	Ü/H1	Ü/H2	Ü/H3	Ü/H1	Ü/H2	Ü/H3	Ü/H1	Ü/H2	Ü/H3
Paydaş 1									
Paydaş 2									
Paydaş 3									
...									

Katılımınız
için
Teşekkürler