

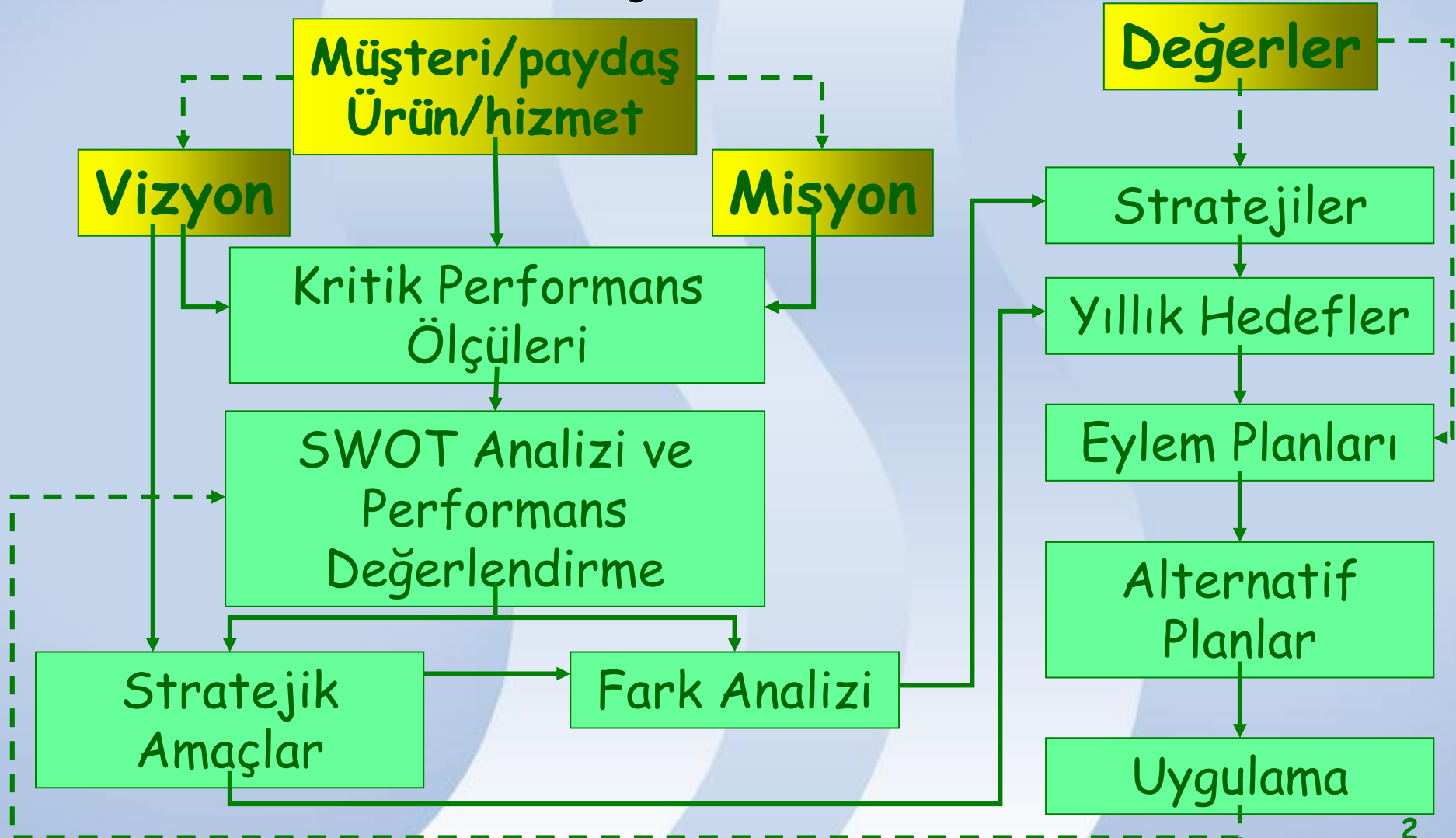
Stratejik Yönetim (Müşteri, Hizmet, Paydaş)

Necmettin Oktay

MEB-TÜBİTAK Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü

Haziran 2006

Stratejik Yönetim



Müşteri

- ✓ Kurumun ürün veya hizmetlerinden yararlanan veya satın alıp kullananlar,
- ✓ Kurum süreçlerinden etkilenenler,

Müşteri

- ✓ Dış müşteriler; hizmeti veren kuruma mensup olmayan, ancak ürün/hizmetten yararlananlar, süreçlerden etkilenenler
- ✓ İç müşteriler; kurum çalışanları

Belediye Müşterileri

- Vatandaşlar
- Muhtarlıklar
- SSK ve Emekli Sandığı
- Medya
- Şirketlerimiz
- Müteahhitlerimiz
- Sivil Toplum Örgütleri
- Özel Sektör

Belediye Müşterileri

- Siyasi Partiler
- Toplu Taşımacılar
- Kamu Kuruluşları
- Bankalar
- Eğitim Kurumları
- Turistler
- Üniversiteler
- Askeriye

Müşteri Odaklılık

Kavram

Ürün ve hizmet kalitesini en son noktada değerlendirecek olan müşteridir.

Müşteri bağlılığını sağlamanın, müşteriye elde tutmanın en iyi yolu; mevcut ve potansiyel müşterilerin beklentilerini bilmek ve onlara odaklanabilmektir.

Müşteri Odaklılığın Performansa Etkisi



Paydaş?

Kurum faaliyetlerinden etkilenen
veya
faaliyetlerini etkileyen taraflar;

Çalışanlar,
Müşteriler,
Liderler,
Stratejik Ortaklar,
Temel Ortaklardır.

TÜSSİDE'nin Paydaşları

- ✓ TÜSSİDE'nin Müşterileri
- ✓ TÜSSİDE'nin Çalışanları
- ✓ TÜSSİDE'nin Liderleri
- ✓ Stratejik Ortaklar
 - ❖ Üniversiteler
 - ❖ Tedarikçiler
- ✓ Temel Ortaklar
 - ❖ Milli Eğitim Bakanlığı
 - ❖ TÜBİTAK

Belediye Paydaşları

- Başkan
- Belediye Meclisi
- Başkan Yardımcısı
- Danışmanlar
- Personel;
 - ✓ Memur, işçi, geçici işçi, sözleşmeli memur
- Vatandaşlar;
 - ✓ Engelliler, emekliler, yoksullar, kadınlar, çocuklar, gençler, üniversite öğrencileri

Belediye Paydaşları

- **Medya**
- **Bayındırlık Bakanlığı**
- **Maliye Bakanlığı**
- **Şirketlerimiz**
- **Müteahhitlerimiz**
- **İştirak Edilen Birlikler**
- **Üniversite**
- **Askeriye**

Belediye Paydaşları

- Toplu Taşımacılar
- Kamu Kuruluşları
- Bankalar
- Diğer Bakanlıklar
- Diğer Belediyeler
- Eğitim Kurumları
 - ✓ İlköğretim okulları, dershaneler
- Kardeş Şehirler
- Turistler

Belediye Paydaşları

- Muhtarlıklar
- Anıtlar Kurulu
- SSK ve Emekli Sandığı
- İçişleri Bakanlığı
- Sivil Toplum Örgütleri
 - ✓ Meslek Odaları, Dernekler, Sendikalar
- Özel Sektör
 - ✓ Sanayici, üretici, esnaf, seyyar satıcılar, yatırımcılar
- Siyasi Partiler

Hizmet - Ürün;

Herhangi bir hizmet veya üretim sürecinin çıktısıdır.

TÜSSİDE'nin Hizmet/Ürünleri

- ✓ Eğitim hizmeti
- ✓ Danışmanlık hizmeti
- ✓ Araştırma hizmeti
- ✓ Yayın
- ✓ Bilgi
- ✓ Bilimsel toplantılar

Belediye Hizmetleri

- İmar;
 - ✓ Plan, proje, ruhsatlandırma, tarihi eserleri koruma ve yaşatma
- Fen İşleri - İnşaat
- Park Bahçe;
 - ✓ Çevre düzenleme, mezarlık, aydınlatma
- Ulaşım - Trafik
- Zabıta;
 - ✓ Pazar hizmetleri
- Koordinasyon;
 - ✓ Kamu kuruluşları, sanayi

Belediye Hizmetleri

- **Sağlık - Veterinerlik;**
 - ✓ Çevre sağlığı, hava kalitesinin iyileştirilmesi, mezbaa hizmetleri
- **Makine İkmal**
- **Satın Alma Hizmetleri;**
 - ✓ İhale
 - Araç kiralama, hizmet kiralama

Belediye Hizmetleri

- Altyapı Hizmetleri;
 - ✓ Yol, kanalizasyon, doğalgaz
- Su;
 - ✓ Atıksu arıtma, içme suyu
- Sosyal Hizmet ve Yardımlaşma;
 - ✓ Sünnet, muhtaçlara yapılan yardım, ramazan yardımı, evlendirme
- İtfaiye - Kriz Masası - Sivil Savunma

Belediye Hizmetleri

- **Temizlik**
- **Sosyal ve Kültürel Faaliyetler;**
 - ✓ **Fuarcılık, belediye tiyatrosu, konserler, tanıtım geceleri, özel gün kutlamaları, sergiler, spor, eğitim faaliyetleri,**

Paydaş Matrisi Örneği (2005)

Paydaş	Lider	Çalışan	Müşteri	Temel Ortak	Stratejik Ortak	Tedarikçi
Başkan	✓	✓				
Bel. Meclisi Üyeleri	0	✓				
Başkan Yardımcıları	0	0				
Danışmanlar		✓				
Personel	0	✓	✓			
Toplu Taşımacılar			✓			✓
Vatandaşlar			✓			
			✓		0	

Paydaş Matrisi Örneği (2005) (devam)

Paydaş	Lider	Çalışan	Müşteri	Temel Ortak	Stratejik Ortak	Tedarikçi
Emekliler,			✓			
Yoksullar,			✓			
Üniversite Öğrencileri			✓			
Muhtarlıklar				✓		
İçişleri Bakanlığı				✓		

Takım Çalışması

- **Müşteri - Ürün (Hizmet) matrisi** hazırlayınız.
(Satırlara müşteri gruplarını, sütunlara ise bu müşteri gruplarına sunulan hizmet ve ürünleri yerleştiriniz.)
- **Paydaş tanımları matrisini** hazırlayınız.
(Satırlara paydaşları, sütunlara bu paydaşlarla nasıl bir ilişkinin olduğunu - lider, müşteri, temel ortak vb. gibi - yazınız.)

SUNUM YAPARAK PAYLAŞINIZ

Tablo - I

Müşterilerimiz-Ürün/Hizmetlerimiz?

MÜŞTERİ \ ÜRÜN-HİZMET									

SUNUM YAPINIZ

Tablo - II

Paydaşlarımız?

Paydaş	Lider	Çalışan	Müşteri	Temel Ortak	Stratejik Ortak	Tedarikçi

√: Tüm paydaşlar bu rolü üstlenir/tümüyle bu tür bir ilişki vardır.
o: Bazı paydaşlar bu rolü üstlenir/bazılarıyla bu tür bir ilişki vardır.