



# BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

## PAYDAŞ ANALİZİ VE PAYDAŞ BEKLENTİSİ FORMU

### HAZIRLAMA KILAVUZU

KL 004

## GİRİŞ

Bu formun doldurulması ile Üniversite birimlerinin paydaşlarını sistematik bir şekilde analiz etmeleri sağlanmakta; paydaşların beklentilerinin ve ihtiyaçlarının belirlenmesi amaçlanmakta, paydaşlarla daha etkili ve verimli ilişkiler geliştirilmesi teşvik edilmekte; birimlerin stratejik planlama süreçlerine katkıda bulunmaları desteklenmekte ve Üniversitenin genel performansının artırılması hedeflenmektedir.

## A. Formun Yapısı

Formun yapısı ve içeriğinde yer alan başlıklar şu şekildedir: Birim, Gözden Geçirme Tarihi, Sıra No, Paydaşın İsmi, İç/Dış, Temel Paydaş/Stratejik Paydaş, Paydaşın Beklentisi, Etki, Önem, Sonuç. Bu başlıklarla ilgili açıklamalar aşağıda sunulmaktadır:

- **Birim:** Formu dolduran akademik veya idari birimin adı belirtilmektedir.
- **Gözden Geçirme Tarihi:** Formun en son güncellendiği veya gözden geçirildiği tarih yazılmaktadır.
- **Sıra No:** Paydaşların sıralandığı numara belirtilmektedir.
- **Paydaşın İsmi:** Üniversitenin ilgili birimiyle ilişkisi olan kişi, grup veya kurumun adı yazılmaktadır (Örn: Öğrenci, Öğretim Üyesi, İdari Personel, Veliler, Tedarikçiler, Mezunlar, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Kuruluşları vb.).
- **İç/Dış:** Paydaşın birim içindeki veya dışındaki konumu ifade edilmektedir.
- **Temel Paydaş/Stratejik Paydaş:** Paydaşın birim için temel mi yoksa stratejik öneme sahip bir paydaş mı olduğu belirtilmektedir. Temel paydaşlar, birimin faaliyetlerini doğrudan etkileyen ve vazgeçilmez olan paydaşlardır. Stratejik paydaşlar ise, birimin uzun vadeli hedeflerine ulaşmasında önemli rol oynayan paydaşlardır.
- **Paydaşlık Sebebi:** Paydaşın birimle ilişkili olma sebebi açıklanmaktadır. Bu açıklama, paydaşın birimin faaliyetlerinden nasıl etkilendiğini veya birime nasıl katkıda bulunduğunu anlamak açısından önem taşımaktadır.
- **Paydaşın Beklentisi:** Paydaşın birimden beklentileri ifade edilmektedir. Bu husus, paydaşın ihtiyaçlarını ve memnuniyet düzeyini anlamak açısından kritik öneme sahiptir.
- **Etki:** Birimin paydaştan ne ölçüde etkilendiği belirtilmektedir (Örn: Yüksek, Orta, Düşük).
- **Önem:** Paydaşın birim için taşıdığı önem düzeyi belirtilmektedir (Örn: Yüksek, Orta, Düşük).
- **Sonuç:** Paydaş analizinin sonuçları ile birimin bu paydaşla nasıl bir ilişki geliştirmesi gerektiği açıklanmaktadır. Bu kısım, paydaşlara yönelik stratejilerin oluşturulmasına katkı sağlamaktadır.



# BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

## PAYDAŞ ANALİZİ VE PAYDAŞ BEKLENTİSİ FORMU

### HAZIRLAMA KILAVUZU

KL 004

#### Formu Doldururken Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Paydaşların tanımlanması dikkatle yapılmalı ve ilgili özellikler doğru şekilde belirlenmelidir.
- Paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak için çeşitli yöntemler uygulanmalıdır (Örn: Anketler, görüşmeler, toplantılar).
- Paydaşların birim üzerindeki etkisi ve birimin paydaşlar üzerindeki etkisi nesnel bir şekilde değerlendirilmelidir.
- Paydaş analizi sonuçlarına dayanarak birime özgü stratejiler oluşturulmalıdır.
- Form düzenli aralıklarla güncellenmeli ve gözden geçirilmelidir.

#### B. Etki ve Önem Analizi İçin Öneriler

##### B.1. Etki Analizi için Birimlere Öneriler:

Paydaşın, birimi olumlu (katkı sağlama, destekleme) veya olumsuz (engelleme, zarar verme) yönde etkileyebilme potansiyeline sahip olması, paydaşın etkisinin değerlendirilmesini gerektirmektedir. Bu çerçevede, paydaşların etkileri belirli kriterler doğrultusunda değerlendirilmektedir:

- **Kaynak Sahibi Olma:** Paydaş, birimin ihtiyaç duyduğu kaynaklara (finansal, bilgi, insan gücü vb.) sahip olabilmektedir.
- **Karar Alma Yetkisi:** Paydaş, birimin kararlarını etkileme gücüne sahip olabilmektedir.
- **İş Birliği Düzeyi:** Paydaşın birimle iş birliği düzeyi analiz edilmektedir.
- **Destek Düzeyi:** Paydaşın, birimin faaliyetlerine verdiği destek düzeyi değerlendirilmektedir.
- **Risk Oluşturma Potansiyeli:** Paydaşın birim için risk oluşturma potansiyeli dikkate alınmaktadır.

##### Etki Değerlendirmesi İfadeleri:

- **Yüksek Etki:** Birimin faaliyetleri için kritik öneme sahip bir tedarikçi, birimin kararlarını doğrudan etkileyen bir yönetici veya birimin itibarına zarar verebilecek bir medya kuruluşu yüksek etkiye sahip paydaşlar olarak değerlendirilmektedir.
- **Orta Etki:** Birimin hizmet veya ürünlerini kullanan müşteri grupları, birimin faaliyetlerine destek sağlayan sivil toplum kuruluşları veya birimin rakibi olan kurum/kuruluşlar orta düzeyde etkiye sahip paydaşlar olarak kabul edilmektedir.
- **Düşük Etki:** Birimin faaliyetlerinden doğrudan etkilenmeyen kurumlar, birimin kararlarını etkileme gücü olmayan çalışanlar veya birimin hizmetlerini/ürünlerini nadiren kullanan müşteriler düşük etkiye sahip paydaşlar olarak değerlendirilmektedir.

##### B.2. Önem Analizi için Birimlere Öneriler:



# BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

## PAYDAŞ ANALİZİ VE PAYDAŞ BEKLENTİSİ FORMU

### HAZIRLAMA KILAVUZU

KL 004

Paydaşın birim için taşıdığı önem derecesinin belirlenmesi kritik bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu değerlendirme, birimin hedeflerine ulaşması, faaliyetlerini sürdürebilmesi ve paydaşların beklentilerini karşılayabilmesi açısından yapılmaktadır. Bu çerçevede, paydaşların önem düzeyleri çeşitli kriterler doğrultusunda ele alınmaktadır:

- **Birimin Misyonuna Katkısı:** Paydaşın, birimin misyonunu gerçekleştirme sürecine katkı düzeyi incelenmektedir.
- **Birimin Stratejik Hedeflerine Uyum:** Paydaşın, birimin stratejik hedefleriyle ne ölçüde uyum sağladığı değerlendirilmektedir.
- **Paydaş Beklentilerinin Önemi:** Paydaş beklentilerinin, birim açısından taşıdığı öneme odaklanılmaktadır.
- **Paydaşla İlişkinin Sürekliliği:** Paydaşla olan ilişkinin uzun vadeli olup olmadığı ve sürdürülebilirliği analiz edilmektedir.

#### Önem Değerlendirmesi İfadeleri:

- **Yüksek Önem:** Birimin en büyük müşterileri, birimin en büyük destekçileri veya birimin geleceğini etkileyebilecek bir düzenleyici kurum/kuruluş yüksek öneme sahip paydaşlar olarak değerlendirilmektedir.
- **Orta Önem:** Birimin hizmetlerini/ürünlerini kullanan diğer müşteriler, birimin faaliyetlerine destek veren diğer sivil toplum kuruluşları veya iş birliği yapılan diğer kurum/kuruluşlar orta önem derecesine sahip paydaşlar olarak kabul edilmektedir.
- **Düşük Önem:** Birimin faaliyetlerinden doğrudan etkilenmeyen kurumlar veya nadiren iş birliği yapılan kişi/kuruluşlar düşük öneme sahip paydaşlar olarak değerlendirilmektedir.

#### B.3. Paydaşlara Yönelik Etki ve Önem Değerlendirme Yöntemleri:

- **Uzman Görüşü:** Birim yöneticileri, birim çalışanları ve diğer uzmanların görüşleri alınarak paydaşların etkisi ve önemi değerlendirilmektedir.
- **Anketler:** Paydaşlara uygulanabilecek anketler aracılığıyla beklentiler, birim hakkındaki görüşler ve etkiler analiz edilmektedir.
- **Görüşmeler:** Paydaşlarla yapılan birebir görüşmeler aracılığıyla birimle ilgili düşünceler, öneriler ve beklentiler ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmektedir.
- **Veri Analizi:** Birimin geçmiş verileri (müşteri memnuniyeti, öneriler, şikayetler vb.) analiz edilerek paydaşların birim üzerindeki etkisi ve önemi ölçülmektedir.