



İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

[BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI]

[23/12/2019]

A. KURUM HAKKINDA BİLGİLER

1.1 İletişim Bilgileri

Öğr. Gör. Kutluhan KİBRİT
Bilgi İşlem Daire Başkanı

Çiftlikköy Kampusu, Mersin Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, B-Blok, Zemin Kat
33343 Yenişehir / MERSİN

A. 1 Tarihsel Gelişimi

Mersin Üniversitesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı(BIDB), 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 51. maddesinde belirtildiği üzere 2001 yılında kurulmuştur. . Ocak 2015 tarihinden itibaren yeniden yapılanıp faaliyetlerine başlamıştır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Mühendislik Fakültesi B Blok giriş katında hizmet vermektir. Başkanlığımız faaliyetlerini idari ofisler, çalışma ofisleri ve sistem odası olmak üzere toplam 610 metrekarelik bir alanda Genel İdari Hizmetleri Sınıfında 9, Teknik Hizmetler Sınıfında 9 ve Akademik Personel Sınıfında 4 olmak üzere toplam 22 personel ile çalışmalarını yürütmektedir. Başkanlığımız faaliyetlerini 60 m2 sistem odası olmak üzere toplam 610 m2 lik alanda yürütmektedir.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Daire Başkanının yönetiminde üç şubeden oluşur.

Şubeler

1. Yazılım Destek Şube Müdürlüğü
2. Donanım ve Teknik Destek Şube Müdürlüğü
3. İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü

İdari birimlerin bilgi işlem ile ilgili gereksinimlerini yerine getirmekte olan dairemiz, bilgisayarların yazılım ve donanımına destek vermekte, arızaların tespiti ve giderilmesini sağlamakta, mevcut programların kullanılmasında karşılaşılan sorunları gidermektedir. ihtiyaç duyulan programların yazımı konusunda başlatılan çalışmalar ilgili birimlerle koordineli olarak devam etmektedir. Hedeflerimize uygun ağ altyapısındaki eski ve verimsiz malzemelerin yeni ve yönetilebilir olanları ile değiştirilmesi, Bilgisayar kullanıcılarının bilinçlendirilerek meydana gelen bilgisayar arızalarının asgariye indirilmesi, Kablosuz ağ hizmetinin yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Bilgi işlem Daire Başkanlığında 2019 yılı itibariyle 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu 35. maddesi uyarınca çalışanlar da dahil olmak üzere toplam 4 akademik personel görev yapmaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. 2019 yılı için akademik personel sayıları ve unvan dağılımları

Akademik Personel Unvanları	2019
Öğretim Görevlisi	4
Uzman	1

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tabi olarak çalışan toplam idari personel sayısı 17 olup sınıflarına göre dağılımı Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. 2019 yılı için idari personel sayıları

İdari Personel Sınıfları	2019
Genel idari Hizmetler Sınıfı	9
Teknik Hizmetler Sınıfı	8

A.1.1 Fiziksel Altyapı Olanakları

Başkanlığımız Çiftlikköy Merkez Kampusu Mühendislik Fakültesi Binası B Blok zemin katında yer almaktadır.

Birimimize ait Tablo 4'de, ofis alanları verilmiştir.

Tablo 4. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Personel Ofis Alanları

Türü	Sayısı (Adet)	Alanı (m ²)
Akademik Ofis	1	14.49
İdari Ofis	12	295.2
Toplam	13	309.69

1.3 Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

A.1 Misyon

Etkinliğimiz, devingenliğimiz ve örgütsel verimliliğimizle;

- Tüm akademik ve idari birimlerimize
- Tüm akademik ve idari personelimize
- Öğrencilerimize en gelişmiş bilişim teknolojileri altyapısını sağlayarak katkıda bulunmak ve ürettiğimiz katma değeri sürekli ve belirgin bir biçimde arttırmaktır. Bilişim Teknolojilerinin kullanıcısı olarak kalmayıp, çalışanlarımızı ve öğrencilerimizi bilişim teknolojilerine katma değer eklemeleri için ortam ve destek sağlayarak teşvik etmektir. Toplum ve çevremize katkıda bulunmaktır.

Vizyon

Ülkemizdeki üniversiteler arasında bilişim altyapısı, kullanıcı memnuniyeti, düzenlenen etkinlikler, verilen servis kalitesi ve çeşitliliği bakımından teknolojik gelişmeleri takip etmek ve imkânlar doğrultusunda uygulamak.

2. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

A.1 Kurumun misyon, vizyon, stratejik hedefleri ve performans göstergelerini belirlemek, izlemek ve iyileştirmek üzere kullandığı tanımlı süreç?

Mersin Üniversitesi'nin vizyon ve misyonu ilk olarak 2008 - 2012 Stratejik Planının hazırlanması aşamasında belirlenmiştir. Tüm birimlerden kendi vizyon ve misyon önerilerini oluşturmaları istenmiş ve gelen tasarımlar Stratejik Planlama Kurulu (SPK) ve Senato'da tartışılarak Üniversitenin vizyon, misyon ve hedefleri oluşturulmuştur.

Üniversitenin geleceğini sağlamlaştırmak amacıyla vizyonu, değerleri ve etik ilkeleri ışığında; 2009 yılında Kalite Politikası belirlenmiştir. 2018-2022 Stratejik Planının hazırlanması aşamasında, kurum vizyon, misyon ve hedeflerinin göstergeler üzerinde takibi esas alınmış ve stratejik hedeflere ulaşma düzeyini denetleyebilecek biçimde tasarlanmıştır. Böylece stratejik hedeflerin tüm birimler tarafından bilinmesi ve hedeflere ulaşma çabalarının tam katılımı ile desteklenmesi sağlanmaktadır.

A.2 Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?

Hedeflere ulaşma durumunun takibi için, "Faaliyet Bilgi Sistemi (FBS)" üzerinde üçer aylık dönemler halinde yıllık nihai performans programı izlenmekte ve değerlendirilmektedir

2.1.4 Birimdeki/Bölümdeki liderler (yöneticiler) çalışanların kurumun amaçları ve hedefleri doğrultusunda hedef birliğini nasıl sağlamaktadırlar? (KİDBİS Başlık No: 2.2.7)

Birim amaç ve hedeflerimiz Kurumumuzun amaç ve hedefleri ile uyumlu ve bu amaç ve hedefleri destekleyecek biçimde belirlenmektedir. Birimize gelen talepler (EBYS, bidb@mersin.edu.tr, destek.mersin.edu.tr, destek@mersin.edu.tr, bilisimtalep.mersin.edu.tr üzerinden) Birim faaliyet planlamamızı şekillendirmektedir. Bu talepler Süreç/Faaliyet Planlaması Dokümanı ile kayıt altına alınmakta ve Süreç/Faaliyet İzleme Formu ile izlenmektedir. Söz konusu dokümanlar performans hedeflerimizi içerir biçimde düzenlenmektedir. İzleme sonrasında performans hedeflerinden sapmalar değerlendirilmekte ve iyileştirme planları yapılmakta ve uygulanmaktadır.

2.2 Kurum/Birim Kalite Komisyonlarının Görev, Sorumluluk ve Faaliyetleri

2.2.1 Kurumda/Birimde/Bölümde kalite kültürünün benimsenmesi ve yaygınlaşması için yürütülen çalışmalar nelerdir? (KİDBİS Başlık No: 2.2.6)

Birim kalite komisyonumuz birimde kalite kültürünün yaygınlaşması ve benimsenmesi için yıllık toplantı düzenlemekte, Birimizde yeni görevlendirilen personel için kalite yönetimi bilgilerini de içeren oryantasyon eğitimi sağlamaktadır. Ayrıca Üniversitemiz Kalite Komisyonunun almış olduğu kararlardan Birimizle ilişkilendirilmiş olanlar ilgili birim ve personele duyurulmakta ve gerektiğinde görevlendirme yazıları yazılmaktadır.

2.2.6 Yönetsel/idari süreçlerde PUKÖ döngüsü nasıl sağlanmaktadır? (KİDBİS Başlık No: 2.2.11)

Bu değerlendirme başlığına iç değerlendirme raporlarında yer verecek birimler:

- Dekanlıklar / Müdürlükler (Fakülteler, Enstitüler, Yüksekokullar, Konservatuvar ve Meslek Yüksekokulları)
- Bölüm Başkanlıkları (Fakülte, Yüksekokul, Konservatuvar, Meslek Yüksekokulları)
- Araştırma ve Uygulama Merkezleri
- İdari Birimler

2.2 başlığı altında yer alan değerlendirme alanları için beklenen kanıtlar:

Kurumsal Belgeler

- Birim Kalite Komisyonunun oluşturulması ve görevlerine ilişkin kurumsal düzenleme
- Birim Kalite Komisyonunun organizasyon yapısı ve üyeleri
- Birim Kalite Komisyonunun bilgi paylaşımı ortamları (web sayfası vb.) ve bu kapsamda kullanılan bilişim sistemleriyle ilgili bilgiler (listesi, kullanım amaçları ve kapsamı)
- Komisyon çalışmalarına paydaş katılımını gösteren belgeler

İyileştirme Kanıtları

- Tüm süreçlerde PUKÖ çevrimlerinin nasıl kapatıldığına ilişkin izlenen yöntem ve uygulama örnekleri
- Kalite komisyonunun çalışmaları hakkında iç ve dış paydaşların görüşleri ile bu görüşler doğrultusunda yapılan iyileştirmeler

2.3 Paydaş Katılımı

2.3.1 Birim/Bölüm paydaşları arasındaki önceliklendirmeyi nasıl belirlemiştir? Öncelikli paydaşları kimlerdir?

Eğitim-Öğretim ve Ar-Ge faaliyetleri Kurumumuzun ana faaliyetlerini oluşturmaktadır. Kurumumuzda gerçekleşen bu faaliyetlerin sağlıklı yürütülmesi için gerekli teknik donanım ve altyapı hazırlıklarının tamamlanması ve teknik desteklerinin sağlanması Birimimizin öncelikli sorumlulukları arasındadır. Bu faaliyetlerin öznesi durumunda olan Öğrenciler, akademik ve idari personel aralarında herhangi bir öncelik sıralaması yapılmaksızın paydaş olarak kabul edilmiştir. Kurum içi olanaklar ile karşılanamayan ihtiyaçlar için Firma, Kurum ve Kuruluşlardan hizmet ve ürün tedarik edilebilmektedir. Dış paydaşlarımız olarak kabul ettiğimiz bu grup elemanları arasında öncelik sıralaması ise Birimimizde kurulmuş olan Teknik Şartname ve Ürün İnceleme ve Kabul Komisyonu tarafından Ürün İnceleme Formu ile kayıt altına alınmaktadır.

2.3.2 Birim/Bölümü iç paydaşlarının karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını nasıl, hangi ortamlarda ve hangi mekanizmalarla sağlamaktadır? (KİDBİS Başlık No: 2.3.2)

İç paydaşlar talep, öneri ve şikayetlerini EBYS, bidb@mersin.edu.tr, destek@mersin.edu.tr, destek.mersin.edu.tr, bilisimtalep.mersin.edu.tr üzerinden doğrudan birimimize iletebilmektedir. Kalite Yönetim Sistemimizde barındırılmakta olan Uygunsuzluk Formu ile Birimimize başvuru yapılması mümkündür. Bununla birlikte oneri.mersin.edu.tr Öneri Sistemi üzerinden yapılan bildirimler ilgili birim tarafından Başkanlığımıza yönlendirilmektedir. Muhtelif noktalara yerleştirilmiş olan Dilek-Öneri-Şikayet Kutuları ayda iki kez kontrol edilmekte herhangi bir başvuru olması halinde tutanakla kayıt altına alınmakta ve Birimimizle ilgili başvurular ilgili birim tarafından Birimimize yönlendirilmektedir. Yapılan bildirimler, Birim Yönetimi ve Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilerek Süreç/Faaliyet Planına eklenmektedir. İç paydaşlar yönetim sürecine kullanılan sistem ve uygulamalarla doğrudan ve dolaylı biçimde katılım gösterebilmektedir.

2.3.3 Birim/Bölüm dış paydaşlarının karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını nasıl, hangi ortamlarda ve hangi mekanizmalarla sağlamaktadır? (KİDBİS Başlık No: 2.3.5)

Bu değerlendirme başlığına iç değerlendirme raporlarında yer verecek birimler:

- Dekanlıklar / Müdürlükler (Fakülteler, Enstitüler, Yüksekokullar, Konservatuvar ve Meslek Yüksekokulları)
- Bölüm Başkanlıkları (Fakülte, Yüksekokul, Konservatuvar, Meslek Yüksekokulları)
- Araştırma ve Uygulama Merkezleri
- Dış İlişkiler Koordinatörlüğü
- Projeler ve Araştırmalar Koordinatörlüğü
- Teknoloji Transfer Ofisi Koordinatörlüğü
- İdari Birimler

5. YÖNETİM SİSTEMİ

5.3 Bilgi Yönetimi Sistemi

5.3.1 Kurumun her türlü faaliyeti ve süreçlerine ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere kullandığı bilgi yönetimi mekanizmaları nelerdir?

(KİDBİS Başlık No: 5.3.1)

Üniversitemizde yeni yazılımlar, Bilgi İşlem Araştırma ve Uygulama Merkez Müdürlüğü (BAUM) tarafından yazılmakta, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte ve teknik destekleri sağlanmaktadır. Üniversitemizde mevcut e-Kampus uygulaması çerçevesinde değerlendirilecek web sayfasında herkesin kullanımına açık 17 adet otomasyon yürürlüktedir. Bütün bu yazılımlar Merkezi Kimlik Sunucusu altında birleşmiş olup e-Posta sisteminde kullanılan kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılmaktadır. Bununla birlikte toplamda 43 uygulama mevcuttur. Bu yazılımlar içerisinde Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üniversite dışından hazır alınmış bir programdır.

Web Sayfasında herkese açık uygulamalar:

- 1- Akademik Personel Bilgi Sistemi (APBS)
- 2- Bilimsel Araştırma Projeleri Destek Sistemi (BAP)
- 3- Bilimsel Etkinliklere Destek Sistemi (BEDS)
- 4- Personel Bilgi Sistemi (PBS)
- 5- Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖİBS)
- 6- Web Sayfası Otomasyonu
- 7- Kimlik Sunucusu (Mail Sistemi)
- 8- Faaliyet Bilgi Sistemi
- 9- Lisans Tanımlama Sistemi
- 10- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- 11- Kurumsal İç Değerlendirme Bilgi Sistemi (KİDBİS)
- 12- Destek Sistemi (Ticket)
- 13- Bilişim Malzeme Talep Sistemi
- 14- Kalite Yönetim Sistemi
- 15- Kadro Talep Sistemi
- 16- Kontenjan Bilgi Sistemi
- 17- VOIP Sunucusu Web Sayfasında yer almayan, birimlerin ihtiyacı için hazırlanmış 20 adet birime özel program mevcuttur.
- 1- Kartlı Geçiş Sistemi
- 2- Denizcilik Kalite Yönetim Sistemi
- 3- Toplantı Bilgi Sistemi
- 4- Güzel Sanatlar ve Takı Online Başvuru Sistemi
- 5- İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Uygulama Web Otomasyonu (MİSAM)
- 6- ÖYP Bütçe ve Harcama Takip Programı
- 7- Güzel Sanatlar Sınav Programı
- 8- MEİTAM Stok Takip Programı
- 9- İş Takip Programı
- 10- İşçi Maaş Programı
- 11- Analitik Harcama Programı
- 12- Adres Etiket Programı
- 13- Öğrenci Mail Sistemi
- 14- İşkur İşçi Maaş Programı
- 15- Beden Eğitimi Giriş Sınavı
- 16- Kitap Satış Sistemi
- 17- Mediko Bilgi Sistemi
- 18- Takı Teknoloji Sınav Programı
- 19- Sticker Takip Programı
- 20- Araç Bilgi Sistemi
- 21- Fotokopi/Yazıcı Takip Programı

Çalışmaları devam eden 6 adet sistem mevcuttur.

- 1- Enstitü Süreç Takip Sistemi
- 2- İMİD Taşınır ve Depo Yönetim Sistemi
- 3- İdari Personel Bilgi Sistemi (İPBS)
- 4- Sanal POS Uygulaması
- 5- Bina Yönetim Sistemi Söz konusu sistemler veri toplama, analiz etme ve raporlama amaçlarına hizmet edecek biçimde tasarlanmıştır. Kurumumuzun Bilgi Yönetimi konusundaki politikası tüm süreç ve faaliyetlerinin kayıt altına alındığı, gerekli durumlarda bu sistemler arasında veri alış-verişinin ve ortak bir raporlama sisteminin geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Araştırma ve Uygulama Merkezi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından ortak veri tabanının hayata geçirilmesi için yeni bir çalışma başlatılmıştır.

5.3.2 Kurumun izlemesi gereken anahtar performans göstergelerine ait değerlerin toplanması ve paylaşımı Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ile nasıl desteklenmektedir? (KİDBİS Başlık No: 5.3.2)

Birimimiz tarafından hazırlanan yazılımlardan Faaliyet Bilgi Sistemi ve KİDBİS sistemleri anahtar performans göstergelerinin değerlerini toplamakta kullanılmaktadır. Birim olarak bu sistemlerden veri toplanması ve raporlanması konusunda yazılım ve altyapı desteği verilmektedir. Verilerin paylaşılması ilgili birimler tarafından yapılmaktadır. İlerleyen zamanda ortak veritabanı çalışması yapılacaktır.

5.3.3 Kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemi (BYS), kalite yönetim süreçleri ile nasıl entegre edilmiştir? (KİDBİS Başlık No: 5.3.3)

Hazırladığımız yazılımlar birimlerden gelen talepler üzerine hazırlanmaktadır. Bu talepler ilgili birimlerin süreçlerine yönelik olup bu talepler ilgili yazılımlara ve projelere yansıtılmaktadır. Birim yapılan anket, fbs, kidbis, kyk bilgi sistemleri gibi kalite yönetim süreçlerini direkt katkı sağlamaktadır.

5.3.4 BYS ile desteklenen süreçlerden elde edilen veriler nasıl analiz edilmekte ve paydaşlarla nasıl paylaşılmaktadır?

Elde edilen verilerin analizi ve paylaşılması ilgili birimler tarafından yapılmaktadır.

5.3.5 Toplanan verilerin güvenliği, gizliliği ve güvenilirliği nasıl sağlanmaktadır? (KİDBİS Başlık No: 5.3.5)

Verilerin güvenliği, gizliliği önce yazılımlarda alınan önlemlerle sağlanmaktadır. Sunucu tarafında ise güvenlik duvarı gibi önlemler alınarak sağlanmaktadır.

5.3.6 Kurumsal hafızayı korumak ve sürdürülebilirliğini güvence altına almak üzere yapılan uygulamalar nelerdir? (KİDBİS Başlık No: 5.3.6)

Kurumsal hafıza için düzenli yedeklemeler yapılmaktadır. Ayrıca felaket kurtarma merkezi çalışması ile sunucu bölümünde oluşacak olumsuzluklara karşı farklı bir yerde bilgiler yedeklenerek veri kaybının önüne geçilmeye çalışılmaktadır.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Başkanlığımızda kalite yönetimi üniversitenin kalite yönetimi faaliyetlerinin bir parçası olarak yürütülmektedir. Kalite yönetimi Üniversitemizin Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü (KYK) tarafından planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

- Her kademede çalışan personelin görev alanı içerisinde kalan işleri yürütmede sorumluluk sahibi olduğu,
- Belirlenen misyon ve vizyon hedefleri doğrultusunda çalışıldığı,
- Her türlü imkânın azami ölçüde kamu yararına uygun kullanıldığı,
- Kaliteli hizmet üretilebilmesi için mevzuata uygun hareket edildiği,
- Bütçe ödeneklerinin yetersizliği ve rutin bürokratik işlemler nedeniyle bazı eksikliklerin yaşandığı