



2021 Yılı

İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

MERSİN ÜNİVERSİTESİ

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Çiftlikköy Yerleşkesi

Yenişehir/MERSİN

[07/12/2021]

1. KURUM HAKKINDA BİLGİLER

İletişim Bilgileri

Öğr. Gör. Kutluhan KİBRİT
Bilgi İşlem Daire Başkanı

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

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 vermektedir. 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.

Organizasyon Şeması

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 2021 yılı itibariyle 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu 35. maddesi uyarınca çalışanlar da dahil olmak üzere toplam 3 akademik personel görev yapmaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. 2021 yılı için akademik personel sayıları ve unvan dağılımları

Akademik Personel Unvanları	2021
Öğretim Görevlisi	3

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tabi olarak çalışan toplam idari personel sayısı 16 olup sınıflarına göre dağılımı Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. 2021 yılı için idari personel sayıları

İdari Personel Sınıfları	2021
Genel idari Hizmetler Sınıfı	9
Teknik Hizmetler Sınıfı	7

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 işlem 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

Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Misyonumuz

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.

Vizyonumuz

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

e-Üniversite kavramını hayata geçirerek Üniversiteler içinde standartları en yüksek bilişim örgütü olmak.

Değerlerimiz

Kaliteli Hizmet
Tarafsızlık
Şeffaflık
Çözüm odaklılık
Yeniliklere açık olma

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

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 taslaklar 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.

2.1.4 Birimdeki/Bölümdeki liderler (yöneticiler) çalışanların kurumun amaçları ve hedefleri doğrultusunda hedef birliğini nasıl sağlamaktadırlar?

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 planlarımızı 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

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.

2.2.2 Kurumdaki/Birimdeki/Bölümdeki liderler kurumun/birimin/bölümün amaçları ve hedefleri doğrultusunda çalışanların hedef birliğini nasıl sağlamaktadır?

Birim amaç ve hedeflerimiz Kurumumuzun Stratejik amaç ve hedef doğrultusunda sağlanmaktadır. 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.

2.2.6 Yönetsel/idari süreçlerde PUKÖ döngüsü nasıl sağlanmaktadır?

İhtiyaçlar çerçevesinde konu uzmanlarından oluşturulan komisyonlarda görüşülen konu için öncelikle görev paylaşımı yapılmakta ve ön inceleme için bir takvim belirlenmektedir. Ön inceleme sonrasında komisyon tekrar toplanmakta ve inceleme sonucu görüşülmektedir. Hizmet standartları ortaya konmakta ve olanaklar çerçevesinde satın alma gerektiren durumlarda iç yazışmalar yapılmaktadır. Ulusal ve uluslararası hukuk kuralları ve ulusal politikalar doğrultusunda, kurum politika ve çalışma ilkeleri de göz önünde bulundurularak yönetmelik, yönerge veya hizmet politikası metinleri oluşturulmaktadır. Kurumun diğer birimleri ile bağlantılı konularda bu birimler tarafından görevlendirilen personel de komisyon, kurul veya çalışma gruplarına dahil edilmekte ve görüş alışverişinde bulunulması sağlanmaktadır. Çalışma grupları

fiziksel mekanlar da olduğu kadar çevrimiçi platformlarda da çalışmalarını sürdürebilmektedir. Ön görüşmeler ve temel hazırlıklardan sonra planlama faaliyetine geçilmektedir. Hizmet standartları ve ilkeleri metin olarak ortaya konan hizmet için iş akışı belirlenmekte, uygun personel seçimi yapıldıktan sonra eğitimleri sağlanmaktadır. Pilot uygulama süreci ile hizmete ilişkin ilk veriler sağlanmakta ve temel teknik aksaklıklar ortaya konmaktadır. Bu aksaklıklar uzman personel tarafından giderilerek hizmet tam anlamı ile uygulamaya geçirilmektedir. Uygulamadan sorumlu personelin paydaşlarla ilgili gözlemleri, paydaşlardan birime ya da Rektörlüğe gelen geri bildirimleri (dilek, öneri ve şikayetler) kontrol mekanizmasını oluşturmakta ve uygulama ile ilgili gerekli önlemlerin ve iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Birimimiz Kalite Komisyonu aşağıda belirtilen kişilerden oluşmuştur.

Tablo Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kalite Komisyonu Üyeleri

Erdem UYSAL	Komisyon Üyesi
Yasemin GÖKGÜN	Komisyon Üyesi
Nihat ÖZEL	Komisyon Üyesi

Kalite Komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları; 23 Temmuz 2015 tarihinde yayınlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ile belirlenmiştir. Ayrıca, komisyon üyeleri görevleri organizasyon yapısını kapsayan yönerge çalışmalarımız devam etmektedir.

Paydaş Katılımı

Başkanlığımızın paydaş analiz çalışmalarında öncelikli paydaşlar belirlenmiştir. Bunlar: Öğrenciler, akademik personel, idari personel, üniversite yönetimi, akademik birimler, idari birimler, TÜBİTAK-ULAKBİM, Türk Telekom A.Ş. diğer kurum bilgi işlem birimleri, eduroam üye üniversiteler, kurum/kuruluşlar ve firmalardır. Paydaşları incelerken iç ve dış paydaş ayrımı yapılmıştır. İç paydaş kurumdan etkilenen ve kurumu etkileyen kurum içerisindeki grup veya bağlı birimlerdir. Dış paydaş kurumdan etkilenen ve kurumu etkileyen kurum dışındaki kişi, grup veya bağlı kurumlardır. Başkanlığımız stratejilerini paydaşların durum ve konumlarına göre belirlenmiştir.

Bu paydaş gruplarına Tablo da yer verilmiştir.

Paydaşlar	İç Paydaş /Dış Paydaş	Hizmet Alma Durumu
Öğrenciler	İç Paydaş	Hizmet almakta
Akademik Personel	İç Paydaş	Hizmet almakta
İdari Personel	İç Paydaş	Hizmet almakta
TÜBİTAK-ULAKBİM	Dış Paydaş	Ortak hizmetler ve kararların hizmeti etkilemesi
Türk Telekom A.Ş.	Dış Paydaş	Hizmet alınmakta
Diğer Kurum Bilgi İşlem Birimleri	Dış Paydaş	Yardımlaşma
eduroam üye üniversiteler	Dış Paydaş	İnternet hizmetlerinden faydalanma
Kurum /Kuruluşlar	Dış Paydaş	Kurumsal kararlar hizmetleri etkilemekte

Firmalar	Dış Paydaş	Hizmet ve malzeme alımı
----------	------------	-------------------------

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

Kurumda paydaş analizi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yapılan işler ve birime gelen talepler doğrultusunda belirlenmektedir. Belirlenen paydaşlarımız iç paydaş olarak akademik ve idari olarak çalışanlar ve öğrencilerdir. Dış paydaşlarımız ise ULAKBİM, Telekom ve YÖK'tür. Kurumun paydaşları arasındaki önceliklendirme gelen talebin aciliyetine ve etkilediği paydaş sayısına göre belirlenmektedir. İç paydaşlarımız öncelikli paydaşlarımızdır.

2.3.2 Birim/Bölümü iç paydaşlarının karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını nasıl, hangi ortamlarda ve hangi mekanizmalarla sağlamaktadır?

Birimimiz tarafından kurulan online destek sistemi, kurumumuzda kullanılan talep formları ve e-posta üzerinden gelen taleplerle iç paydaşların süreçlere katılımı sağlanmaktadır.

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)

Resmi yazı ve e-posta sistemi ile dış paydaşların süreçlere katılımı sağlanmaktadır.

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?

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 yürürlükte. 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- VOİP Sunucusu Web Sayfasında yer almayan, birimlerin ihtiyacı için hazırlanmış 20 adet birime özel program mevcuttur.
- 18- Kartlı Geçiş Sistemi
- 19- Denizcilik Kalite Yönetim Sistemi
- 20- Toplantı Bilgi Sistemi
- 21- Güzel Sanatlar ve Takı Online Başvuru Sistemi
- 22- İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Uygulama Web Otomasyonu (MİSAM)
- 23- ÖYP Bütçe ve Harcama Takip Programı
- 24- Güzel Sanatlar Sınav Programı
- 25- MEİTAM Stok Takip Programı
- 26- İş Takip Programı
- 27- İşçi Maaş Programı
- 28- Analitik Harcama Programı
- 29- Adres Etiket Programı
- 30- Öğrenci Mail Sistemi
- 31- İşkur İşçi Maaş Programı
- 32- Beden Eğitimi Giriş Sınavı
- 33- Kitap Satış Sistemi
- 34- Mediko Bilgi Sistemi
- 35- Takı Teknoloji Sınav Programı
- 36- Sticker Takip Programı
- 37- Araç Bilgi Sistemi
- 38- 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?

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 veri tabanı çalışması yapılacaktır.

5.3.3 Kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemi (BYS), kalite yönetim süreçleri ile nasıl entegre edilmiştir

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?

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?

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.

5.4 Kurum Dışından Tedarik Edilen Hizmetlerin Kalitesi

Kurum dışından alınan herhangi bir hizmet veya ürün için teknik şartname komisyonu tarafından

hazırlanan şartnamelerle her ürün veya hizmet için ayrı ayrı kriterler belirlenmektedir.

5.5 Yönetimin Etkinliği ve Hesap Verebilirliği, Kamuoyunu Bilgilendirme

5.5.1 Kurumun topluma karşı sorumluluğunun gereği olarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde tüm faaliyetleri ile ilgili güncel verileri kamuoyuyla paylaşma şekli ve paylaşım ortamları nelerdir?

Güncel verilerimiz periyodik olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Genel Sekreterlik aracılığıyla Rektörlüğe gönderilmektedir. Bu veriler ilgili birimler tarafından hazırlanan raporlarla kamuoyuna sunulmaktadır.

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 yürütmeye 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.

Başkanlığımız eldeki bütçe ve insan kaynaklarının olabildiğince verimli kullanarak son derece yararlı hizmetler üretmektedir. Bilişim sistemlerinde oluşabilecek herhangi menfi durum kurumumuz için para, zaman ve en kötüsü prestij kaybına sebep olacaktır. Sistemin aynı şekilde çalışması için, daha da artacak olan bilişim ihtiyaçları ve önceden tahmin edilemeyen tehditler bilişim sistemleri ve insan gücü yatırımlarının artarak sürmesini gerektirmektedir.

Bilgi İşlem Daire Başkanı

Öğr. Gör. Kutluhan KİBRİT

07.12.2021