



**BİRİM KALİTE GÜVENCESİ  
DEĞERLENDİRME RAPORU**

**Bilgi İşlem Daire Başkanlığı**

2019

## BİRİM KALİTE POLİTİKASI

Üniversitemiz ve birimimiz misyonu, vizyonu doğrultusunda; eğitim, araştırma ve yönetim faaliyetlerine katkı sağlamak amacıyla paydaşlarımızca benimsenen kalite yönetimi anlayışı ile evrensel bilime etik ilkelere ve hukuka dayalı olarak; teknolojik alanda sürekli değişim ve gelişimi esas alan hızlı, etkin ve kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan bir kalite politikasını benimsemiştir.

Bu kapsamda;

- Evrensel değerleri benimsemiş, araştırmacı ve girişimci anlayış ile etkin, verimli ve bilimsel ölçütler doğrultusunda hizmet veren,
- Performans odaklı, katılımcı ve kurumsal değerlere saygı duyan,
- Oluşan teknolojik şartları benimseyerek sürekli iyileştirmeyi sağlayan,

risk ve süreç odaklı bir kalite yönetim sistemi anlayışını birimizde hakim kılmaktır.

## **Kurum Hakkında Bilgiler**

### **İletişim Bilgileri**

Ordu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

0452 226 5200 / 2252

[bidb@odu.edu.tr](mailto:bidb@odu.edu.tr)

### **Tarihsel Gelişimi**

Ordu Üniversitesi, 17 Mart 2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 15 yeni üniversite kurulması hakkındaki 5467 Sayılı Kanun ile kurulmuştur. Bu kapsamda Üniversitelerde Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları, 21.11.1983 tarih ve 18228 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararnamenin 34. maddesi uyarınca Üniversitemizin kuruluş tarihi olan 17 Mart 2006 tarihinde bilgisayar, ağ ve iletişim hizmetlerini yürütmek üzere kurulan idari faaliyet birimidir.

Başkanlığımız faaliyetlerini idari ofisler, çalışma ofisleri ve sistem odası olmak üzere toplam 210 metrekarelik bir alanda Genel İdari Hizmetleri Sınıfında 9 ve Teknik Hizmetler Sınıfında 5 olmak üzere toplam 14 personel ile çalışmalarını yürütmektedir.

Birim kalite komisyonu 10 Ekim 2018 tarihinde toplanarak başkan seçimini yapmış ve bu kalite raporu hazırlanmıştır.



BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI  
ORGANİZASYON ŞEMASI

DAİRE BAŞKANI  
MUHİTTİN AKSU

ŞUBE MÜDÜRÜ  
METİN ERGEN

| AĞ VE SİSTEM YÖNETİMİ | ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ | İDARİ İŞLER & TAHAKKUK | SOME & DIŞ PAYDAŞLAR | TEKNİK SERVİS | YAZILIM GELİŞTİRME  |
|-----------------------|----------------------------------|------------------------|----------------------|---------------|---------------------|
| FATİH ARSLAN          | İBRAHİM MERT                     | ZEKİYE YILMAZTÜRK      | METİN ERGEN          | FATİH ÇOTUK   | SELİM KANDEMİR      |
| ONUR DERYA            | HAKAN YILDIRIM                   | HAKAN YILDIRIM         |                      | MÜCAHİT ANGIN | ÇAĞLAR TURAN        |
| NUR BAKİ YANIK        |                                  |                        |                      |               | TOLGAHAN UMUT YARAN |

ÜNİVERSİTESİ

## Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

**Misyonumuz:** Üniversitemizin ihtiyaçları doğrultusundaki bilgi işlem hizmetlerini, teknolojik gelişmeler paralelinde eksiksiz olarak yerine getirmek.

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

### Değerleri ve Hedefler

#### İdarenin Değerleri ve Hedefleri

Başkanlığımız misyon ve vizyonumuzdaki belirlenen projeksiyon ışığında 2019 yılı için yeni hedefler belirlenmiş olup bu hedeflere ulaşmak için planlamalar yapılmaktadır.

- a) Mevcut sistem odasının taşınması ile gerekli donanım revizyonu yapılarak veri merkezi standart yapısına kavuşturulması,
- b) Sanallaştırma revizyonu ile yedekli yapının kurulması ve kapasitenin artırılması
- c) Yeni rektörlük binasında sistem odası sunucuları ve yönetim yazılımı sızma (penetrasyon) testi yenilenmesi,
- d) Genel kullanıcılar için Microsoft ve eğitim amaçlı lisans alımları
- e) Antivirüs ve mail antispam yazılım alımları,
- f) Bilişim kaynaklarının etkin kullanılması amacıyla hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi, üniversitemizde kullanılan otomasyonlara web servisler,
- g) Birim risk belirleme ve yönetme çalışmaları Cumhuriyet Yerleşkesi Yeni Rektörlük Binası fiber altyapı çalışmaları,
- h) Omurga Anahtarının yenilenmesi,
- i) İş sürekliliği merkezi kurulması ile 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasyon çalışmaları sürecine geçilmesi,
- j) EBYS Sunucu yapılandırma çalışmaları,
- k) IP Telefon yapısının kurulması,
- l) Öğrenci kulüplerinin web sitelerinin oluşturulması,

## Stratejik Amaç ve Stratejik Hedefler

| STRATEJİK AMAÇLAR |                                   | STRATEJİK HEDEFLER                                  |
|-------------------|-----------------------------------|---|
| 1                 | Network yapısı                    | 1- Omurga anahtarı yenileme                         |
|                   |                                   | 2-Kablosuz ağ ürünlerini yenileme ve yaygınlaştırma |
| 2                 | Güvenlik çalışmaları              | 1-Sunucu loglarının tek noktada toplanması          |
|                   |                                   | 2-Sızdırmazlık testlerinin yenilenmesi              |
|                   |                                   | 3-Antivirüs kurulum çalışmaları                     |
| 3                 | Ürün lisanslama                   | 1-Eğitim amaçlı lisanslama                          |
|                   |                                   | 2-Microsoft lisans alımları                         |
| 4                 | Bilişim kaynakları ürünleri       | 1-Sanallaştırma kapasitesi artırım işlemleri        |
|                   |                                   | 2-Ebys sistemi için sunucu revizyonu                |
| 5                 | Yazılımlar                        | 1-Programlanan yazılımların üretimi                 |
| 6                 | Yeni rektörlük binası çalışmaları | 1-Yazılım ve donanım alımları                       |
|                   |                                   | 2-Yedekleme sisteminin kurulumu                     |

## **Kalite Güvencesi Sistemi**

Kurum misyon, vizyon ve hedeflerine ulaşmak için görev ve sorumluluklarının neler olduğunu bilinmeli.

### **Görev ve Sorumluluklar**

Güncel olan yeni nesil teknolojileri takip ederek tüm personel ve öğrencilerimize eğitim ve akademik çalışmalarında maksimum fayda sağlayacak şekilde planlanan hizmetleri ile en son bilişim teknolojilerini kullanarak tüm üniversite öğrenci ve personeli ile tüm birimlere mail, web, internet iletişimi, yazılım, teknik servis ve ofis hizmetleri sunmak başkanlığımızın yetki görev ve sorumluluğundadır.

Verilen hizmetlerin kalite ve verimini arttırmak amacıyla yürütülen faaliyetlerimiz ana hatları ile şunlardır;

- Bilgisayarların kurulum ve sağlıklı çalışmalarını temin etmek,
- İnternet ağını sağlıklı ve her türlü tehlikeden korunmuş biçimde düzenleyerek hizmete sunmak,
- Arızalı cihaz ve ağ birimlerine ilk müdahaleyi yapacak teknik desteği sağlamak,
- Üniversite ve diğer yerleşkelerdeki birimlerimiz için bilişim alt yapısını oluşturmak,
- Eğitim, öğretim ve araştırmalarda; teknolojik alt yapı, donanım ve yazılım desteği sağlamak,
- Üniversitemiz bünyesindeki bütün birimlere teknik destek hizmeti sunmak,
- Teknolojik gelişmeleri takip etmek yeniliklerin üniversitemizde uygulanmasını sağlamak,
- Yönetim fonksiyonlarını (Planlama, Örgütleme, Yönelme, Koordinasyon, Denetim) kullanarak dairenin ve bağlı birimlerinin etkin ve uyumlu bir biçimde çalışmasını sağlamak,

## **Üstünlükler**

### Güçlü Yönlerimiz

- Kendi yazılım ve sistem birimimizin olması
- Yerleşkelerde kaliteli bir ağ kablolama alt yapısının kurulmuş olması.
- Personelin özverili olması
- Hizmet üretiminde ve sunumunda hoşgörülü yaklaşımımız
- Özellikle teknik personelin teknik bilgi ve becerisini, verimini ve hizmet kalitesini artıran kurs, seminer vb. eğitimlerin bütçe imkânları dâhilinde personele sağlanması
- Diğer üniversitelerin Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları ile iletişim ve bilgi paylaşımının yapılabiliyor olması.

## **Zayıflıklar**

### Zayıf Yönlerimiz

- Verilen hizmete uygun ve yeterli alan olmaması
- Teknik Donanım Eksikliği
- Lisanslı yazılım kullanmada yaşanan sıkıntılar
- Çok sayıda ve birbirinden uzak dağınık yapıda yerleşkelerimizin bulunması
- Bağlı birimlerde yetkin personel olmayışının bilişim hizmetlerine olumsuz katkısı
- Ücret, servis vb. gibi sosyal ve maddi imkân yetersizliklerinin motivasyona olumsuz etkisi
- Hizmet içi eğitimlerin yeterince sıklıkta verilememesi,
- Mevcut yetkin personel sayısının azlığı ve yenilerinin istihdamı



## **Öneri ve Tedbirler**

Başkanlığımızın gelecekteki performansının artması için önerebileceğimiz hususlar yararlanılabilecek fırsatlar ve dikkate alınması gerekli tehditler aşağıda izah edilmiştir.

### **Fırsatlar**

İlgili akademik ve idari bölümler ile dayanışma ve işbirliği imkânı

- Teknoloji ve iletişim altyapılarına sahip olma ve geliştirme imkânı.
- İlgili alanımızın her kesimden özellikle de yönetimden kabul görmesinin, yatırım ve istihdama etkisi
- Yeniliklere ve gelişmelere açık bir yönetim anlayışına sahip olunması
- Bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesine bağlı olarak, ülkemizde de ilgili yapısal değişikliklerin hızla yaygınlaşması ile bilişim hizmetlerinin ön plana çıkarak, kurumlar için lüks görülen birçok gereksinimin zorunluluk haline gelmesi.
- Sürekli gelişen teknolojinin hizmet sunumunda kaliteyi arttırması
- Bilgi işlem ve ilgili teknolojilerin geleceğe şekil veren öncü konular olması.

### **Tehditler**

- Finansal kaynakların sınırlı olması
- Hizmet yapısının değişmesi ve iş akışını değiştirecek bazı faktörlerin gelişiminden Bilgi İşlem Dairesinin bilgilendirilmemesi ve prosedürlerin planlanması ve oluşumunda teknik açıdan birimimizin görüşünün alınmaması.

## Sonuç ve Değerlendirme

- Her kademedede 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 edildięi,
- Bütçe deneklerinin yetersizliği ve rutin bürokratik işlemler nedeniyle bazı eksikliklerin yaşandığı

