



**BİRİM KALİTE GÜVENCESİ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

2021

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

bim@odu.edu.tr

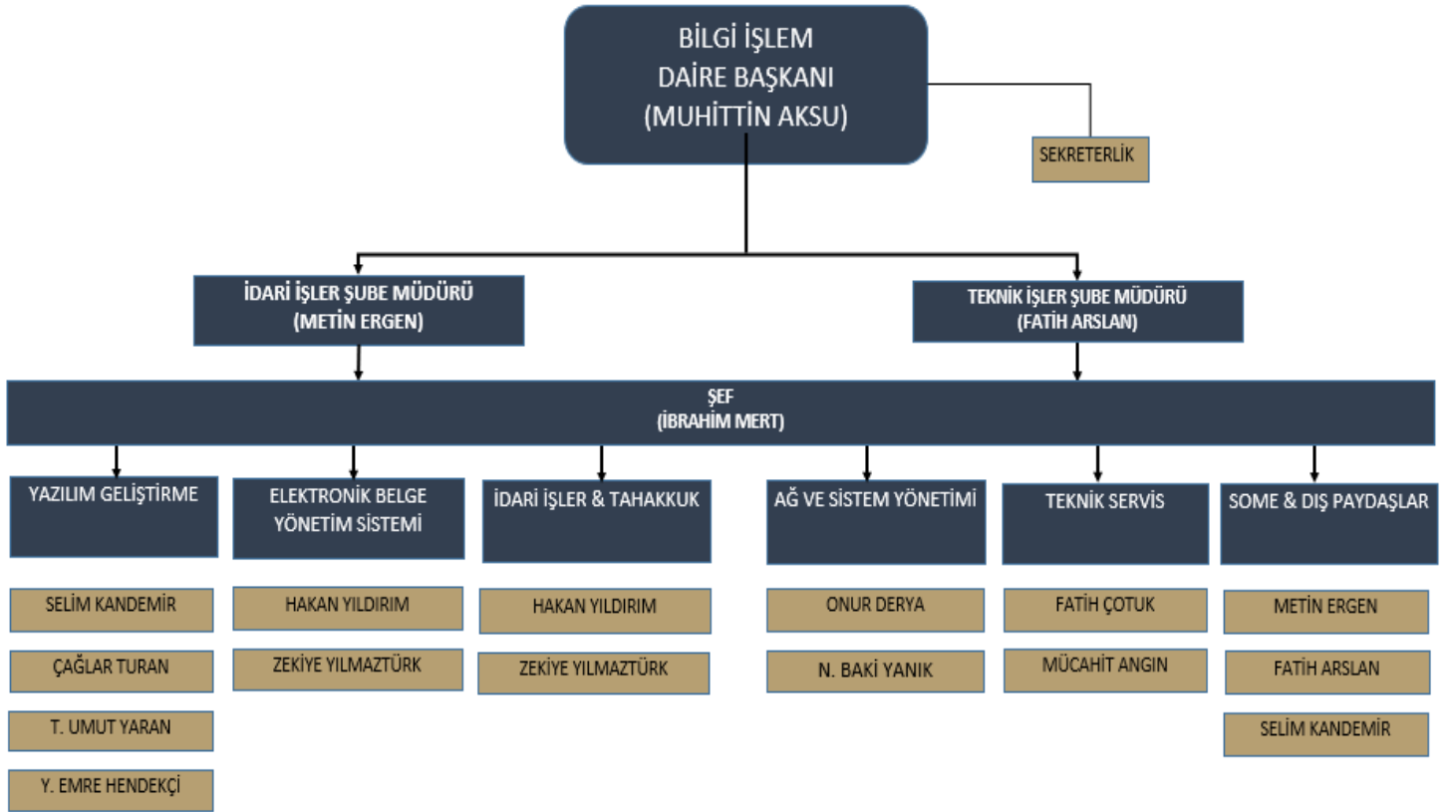
Tarihsel Gelişimi

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



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 **2021** yılı için yeni hedefler belirlenmiş olup bu hedeflere ulaşmak için planlamalar yapılmaktadır.

- Yeni rektörlük binasında sistem odası sunucuları ve yönetim yazılımı sızma (penetrasyon) testi yenilenmesi,
- Genel kullanıcılar için Microsoft ve eğitim amaçlı lisans alımları
- Mail antispam yazılım alımları,
- Bilişim kaynaklarının etkin kullanılması amacıyla hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi, üniversitemizde kullanılan otomasyonlara web servisler,
- Birim risk belirleme ve yönetme çalışmaları Cumhuriyet Yerleşkesi Yeni Rektörlük Binası ile Dış Hekimliği Fakültesi alternatif fiber altyapı oluşturma çalışmaları,
- Sistem odalarında 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasyon çalışmaları sürecine geçilmesi,
- Kurumun ihtiyaç duyduğu yazılımların birim imkanlarında üretilmesi,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığımız tarafında üretilmiş olan tüm yazılım altyapısının yeni nesil güncel teknolojilere geçişinin yapılması,

Stratejik Amaç ve Stratejik Hedefler

STRATEJİK AMAÇLAR		STRATEJİK HEDEFLER
1	Network yapısı	1- Tüm ağıın periyodik bakımları kapasite ihtiyacı olanların artırılması
		2-Kablosuz ağı ürünlerini yenileme ve yaygınlaştırma
2	Güvenlik çalışmaları	1-Sunucu loglarının tek noktada toplanması
		2-Sızdırmazlık testlerinin yenilenmesi
		3-Antispam kurulum çalışmaları
3	Ürün lisanslama	1-Eğitim amaçlı lisanslama
		2-Microsoft lisans alımları
		3-Sunucu sistemleri lisans alımları
5	Yazılımlar	1-Programlanan yazılımların üretimi ve alımı mevcut altyapının yeni nesil teknolojiye geçişi

Kalite Güvencesi Sistemi

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

Görev ve Sorumluluklar

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 oluşturulmuş olup, bu dayanak ile üniversitenin bilgisayar, ağ ve iletişim hizmetlerini yürütmek üzere kurulan idari faaliyet birimidir.

Bu itibarla, imkanlar ölçüsünde son teknoloji bilişim olanaklarını kullanarak tüm personel ve öğrencilerimizin eğitim ve akademik çalışmalarında maksimum katkıyı sağlayacak 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, Örgütlenme, Yönetim, Koordinasyon, Denetim) kullanarak dairenin ve bağlı birimlerinin etkin ve uyumlu bir biçimde çalışmasını sağlamak,
- Üniversitemiz bünyesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) uygulamasında destek sağlamak, sistemin geliştirilmesi için çözüm önerileri sunmak,
- Üniversitemiz ve bağlı birimlerin internet trafiğini yönetmek, gerekli bant genişliklerini düzenlemek ve ihtiyaçlarını belirlemek, ihtiyaç duyulan lokasyonların hızlarının artırılması yönünde çalışmalar yapmak,
- Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda personel imkanlarımız dahilinde yazılımlar yapmak ve geliştirmek,
- Akademik ve idari personellere yönelik güvenli mail hizmeti sunmak

Üstünlükler

Güçlü Yönlerimiz

- Kendi yazılım ve sistem birimimizin olması,
- Yerleşkelerde kaliteli bir ağ donanım ve 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 yapılabilmesi,
- Hizmetlerimize elektronik ortamlardan erişim kolaylığı ve kullanım eğitim materyalleri sunulmuş olması

Zayıflıklar

Zayıf Yönlerimiz

- Lisanslı yazılım kullanmada yaşanan sıkıntılar
- Kablosuz ağ altyapısının teknolojisi eski ve kapsamının yetersiz olması
- Çok sayıda ve birbirinden uzak dağınık yapıda yerleşkelerimizin bulunması
- Bağlı birimlerde yetkin personel olmayışının bilişim hizmetlerine olumsuz katkısı
- Ücret, 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

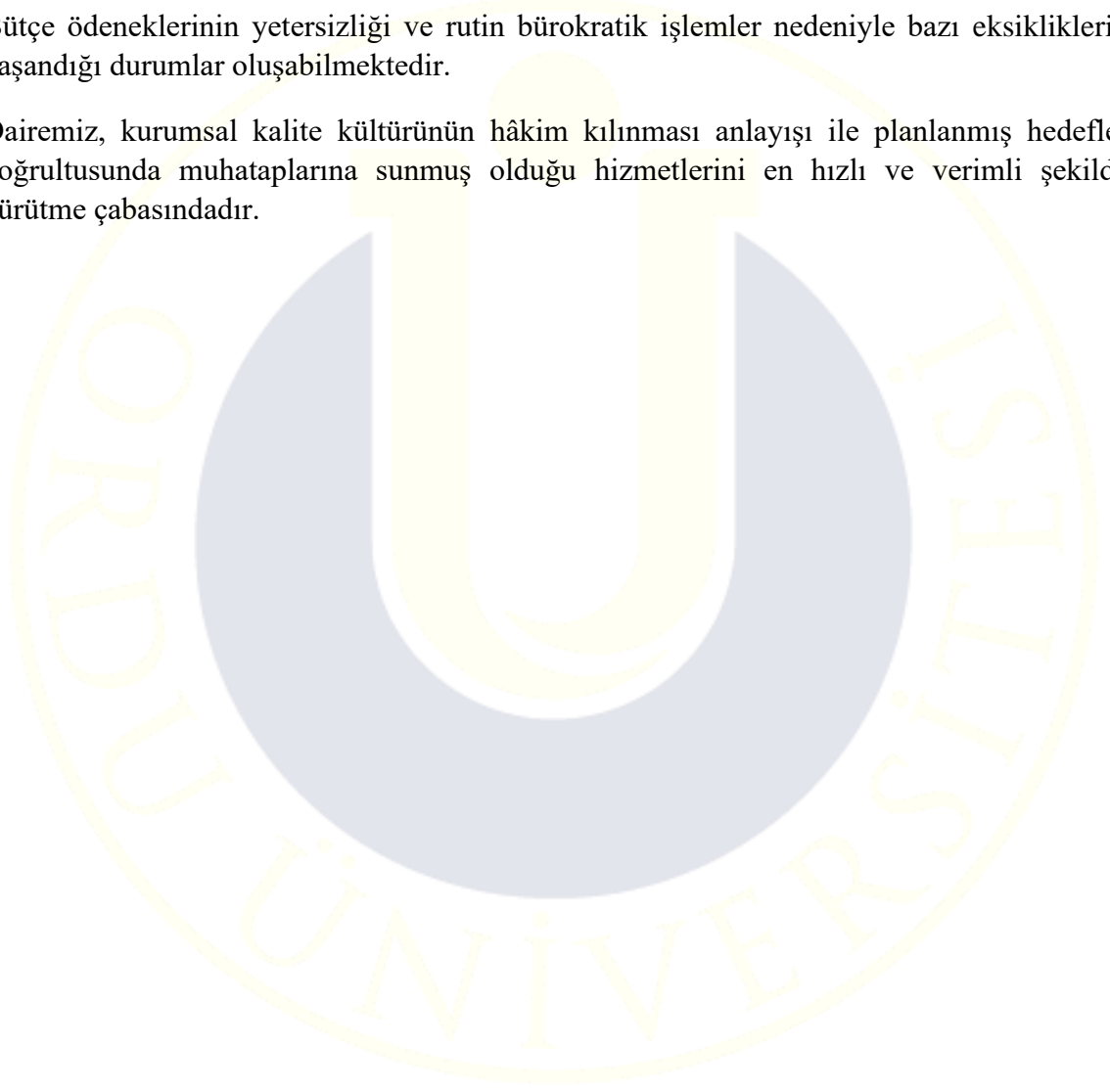
- İlgili akademik ve idari bölümler ile dayanışma ve iş birliği imkânı.
- Teknoloji ve iletişim altyapılarına sahip olma ve geliştirme imkânı.
- İlgili alanımızın her kesimden özellikle de yönetimden kabul görmesinin, yatırım ve istihdama etkisi
- Yeniliklere ve gelişmelere açık bir yönetim anlayışına 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.
- Bilişim teknolojilerinin çok hızlı gelişmesi nedeniyle teknoloji yenileme ihtiyacının daha sık istenir olması sonucu oluşacak maliyet külfeti.
- Yeni nesil bilişim teknoloji alt yapısında kullanılan ürünlerin edinilmesinde alım süreçlerinin uzun tutulması güncel teknolojilere ulaşmada, sektördeki hızlı gelişim ve küresel rekabet ortamları nedeniyle takibinin zor olması ve alım süreçlerinde geciken sürelerin ürünlerin belirlenmesinde yaşanan güncellenme sorunları.

Sonuç ve Değerlendirme

- 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 durumlar oluşabilmektedir.
- Dairemiz, kurumsal kalite kültürünün hâkim kılınması anlayışı ile planlanmış hedefler doğrultusunda muhataplarına sunmuş olduğu hizmetlerini en hızlı ve verimli şekilde yürütme çabasıdadır.



Güncelleme:

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Birim Kalite Toplantısının 04.03.2021 tarih ve 2021/01/03 No'lu kararı gereği güncelleme yapılmıştır.