



**BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI**

**BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU**

**01 Ocak - 31 Aralık 2022**

# BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

## A.1.1 Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı eğitim-öğretimde kalitenin artırılmasına yardımcı olarak gelişime açık öğrencilerin yetiştirilmesi ve mezun edilmesi amacının gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, bilgi işlem alt yapısını işleterek, bilişim altyapısını teknolojik gelişmeler çerçevesinde sürekli olarak geliştirmek ve paydaşlara sunulan bilişim hizmetlerini dünya standartlarında tutmak için çalışmalar sürdürülmektedir.

Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi ISO 27001:2017 standartları ile daire başkanlığımız da görev tanımları, organizasyon şeması, iş akış süreçleri, prosedür, proses ve talimatlar yazılı hale getirilerek yapısal dönüşüm çalışmalarına önem verilmektedir.

**Kanıtlar: 1.** Teşkilat şeması: [https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem\\_5ba00.pdf](https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_5ba00.pdf)

## A.1.2 Liderlik

Daire Başkanlığımız kalite güvencesi sistemi ve kültürü gelişimini destekleyen çalışmalarını sürdürmektedir. Bu amaçla 2023 yılı içerisinde İzmir Katip Çelebi Üniversitesi ile yedekleme sistemimizin bulut sistemine taşınması için protokol imzalanmıştır.

Akademik , idari birimler ve yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi sürekli değerlendirilmektedir.

**Kanıtlar: 1.** İzmir Katip Çelebi Üniversitesi ile yedekleme protokolü

## A.1.3 Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Daire Başkanlığımız geleceğe uyum için amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, üniversitemizin çalışanlarının ve öğrencilerinin gerek duyduğu; iletişim altyapısını oluşturup, işletmek ve yönetmek, tüm uygulamaları geliştirme ve güncel tutma, internet üzerinden sunulan bilgi ve servislerin tutulduğu sunucuları barındırma, bakım ve onarımı vb. işleri kesintisiz ve kaliteli bir şekilde yerine getirilmesi için çalışmaktadır.

Daire Başkanlığımız bilgi güvenliği çalışmalarına önem vermektedir. Bunun için 2022 yılı içerisinde Türk Standartları Enstitüsünden Bilgi Güvenliği Yönetimi Sistemi Eğitimleri alınmıştır. Bu eğitimler ve denetimden sonra ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetimi Sertifikasını almaya hak kazanmıştır.

Hizmet kalitesinin artırılması konusunda daire başkanlığımız Çağrı Merkezi ve Web sayfamızdaki Destek Sistemi ile çalışmalarında iyileştirmeler yapılmıştır. Destek talep başvurularındaki artış ile bu hizmet sürdürülmektedir. ULAKBİM'e internet hız limitlerinin artırılması için vurularak ana kampüs hız limiti 2000Mbps den 2900Mbps ye, bağlı kampüslerde de güncellemeler yapılmıştır.

**Kanıtlar: 1.** BGYS Sertifikası : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>

2. İyileştirme yapılan Öğrenci ve Personel Bilgi Sistemi programları

3. ULAKBİM hız artırım talep yazısı.

#### A.1.4 İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Başkanlığımız çalışmalarını iş akış şemalarında belirtildiği şekilde yapılmaktadır. Her birimin ve personelin görev ve sorumluluğu belirlenmiş olup web sayfamızda yayınlanmıştır. Daire Başkanlığımızda çalışmalarda kalitenin artırılması amacıyla Destek Sistemi ve ayrıca Çağrı Merkezi oluşturulmuştur.

Destek Sistemi olarak 2020 yılı için 1145 istekte bulunulmuş iken bu sayı 2022 yılında 2467 olmuştur. Gelen taleplerle ile özellikle yazılımlardan kaynaklanan eksikliklerimizi görmekte ve sistemin iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Bu özelliği ile PUKO döngüsüne iyi bir örnek oluşturmaktadır.

Kalitenin artırılması ve bilgi güvenliği için 2022 yılı içerisinde yapılan çalışmalar sonucunda talimatlar, prosedürler ve politikalar yazılı hale getirilmiştir. Bunun neticesinde ISO 27001:2017 BGYS Sertifikası almaya hak kazanılmıştır. Ayrıca iş süreçleri tanımlanmıştır.

- Kanıtlar:** 1. İş Akış Süreçleri <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/kontrolortami>  
2. İş ISO 27001:2017 Prosedür politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem>  
3. Destek Sistemi veri tabanı kayıtları

#### A.1.5 Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Birimimiz Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik adına Sistemlerde tutulan loglar, veritabanları içerikleri ve dosyalama- arşivleme yöntemi kullanılarak iç denetim ve dış denetim yolunun açık olması sağlanmaktadır. Birimin kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik faaliyetlerine ilişkin bulgular izlenmekte, paydaş görüşleri alınmakta ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır. Sistem çalışma grubu zaman zaman spam e-postalarla ilgili bilgilendirme yapmakta sistem kullanıcılarının güvenliğini sağlamaktadır.

Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verilebilirlik konusunda destek sistemi üzerinden alınan geri bildirimler de bizim için yol gösterici olmaktadır.

- Kanıtlar:** 1. Web sayfamızda duyurular : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/duyuru>  
2. KTÜ toplu mail bilgilendirme servislerinin aktif kullanılması

#### A.2.1 Misyon, Vizyon ve Politikalar

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Üniversitemizin bilgi işlem politika ve stratejinin yapılandırılmasında etkin rol oynamaktadır. Gelişen bilişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılabilmesi için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım ve diğer bilişim hizmetleri konusundaki ihtiyaçları karşılayarak hizmetlerini sürdürmektedir.

- Kanıtlar:** 1. <https://ktu.edu.tr/bilgiislem/misyonvizyonorganisaszyonyapisivegorevler>

#### A.2.2 Stratejik Amaç ve Hedefler

Üniversitemiz Stratejik Planı dahilinde başkanlığımız hedefleri belirlenmiştir. Bu amaç ve hedeflere ulaşmak için çalışılmaktadır.

- Kanıtlar:** 1. KTÜ Stratejik Plan 2019-2023  
2. 2022 Yılı Birim Faaliyet Raporu s.34-35

### A.2.3 Performans Yönetimi

KTÜ Stratejik planı ve İç Kontrol Sisteminde yer alan performans göstergelerinin izlenmesi değerlendirilmesi ve koordinasyonun sağlanması amacıyla oluşturulan Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi 2016 yılında Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından planlanmış ve kod yazılımı yapılmıştır. Stratejik Plan Bilgi Sistemi 7/24 açık olan interaktif bir sistemdir.

KTÜ Stratejik Planı ve Kalite güvence sistemi kapsamında Rektörlük ya da birimler tarafından akademik, idari, öğrenci memnuniyet ve beklenti anketleri, öğretim sürecini değerlendirme anketleri gibi anketlerin yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca bilgi belge ve altyapı desteği verilmektedir. Toplanan veriler daire başkanlığımız kontrolündeki veri tabanında tutulmaktadır. Kurumsal raporların alınması sağlanmaktadır.

**Kanıtlar:** Stratejik Plan Bilgi Sistemi yazılımı birimimiz tarafından geliştirilmiştir.

### A.3.1 Bilgi Yönetim Sistemi

Üniversitemizdeki bilgisayarlar ve sunucularımız Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yönetiminde güvenlik duvarı ve güvenlik yazılımları ile korunmaktadır. Üniversitemiz genelinde kullanılan bilgi sistemlerine erişim ve EBYS kullanımındaki elektronik imza ile imzalama gibi prosedürler ilgili mevzuat ve yönetmeliklerle tam uyum içerisinde yapılmaktadır. Bilgi sistemine yalnızca yetkili personelin erişimi sağlanmaktadır. Yetki ve erişim ile ilgili olarak yazılım ve donanım ile ilgili tüm önlemler Bilgi İşlem Daire Başkanlığımızca sağlanmaktadır.

Daire Başkanlığımızın Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi konusunda TSE ile yürüttüğü çalışmalar önce eğitim, sonra hazırlık ve daha sonrada denetim faaliyetleri ile son bulmuştur. Denetim sonucunda ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini almaya hak kazanmıştır.

Kullanmış olduğumuz tüm bilgi sistemleri için yedekleme mekanizmaları mevcut olup olağanüstü durum planları çerçevesinde gerekli alt yapı geliştirme çalışmaları imkânlar dahilinde yürütülmektedir. Yedekleme işlemleri için İzmir Katip Çelebi Üniversitesinde oluşturulan Bulut Sisteminin kullanılması için işbirliği anlaşması yapılmıştır. Ayrıca 2023 yılında Sızma Testi ile bilgi güvenliği konusunda çalışma yapılacaktır.

Daire Başkanlığımızda kayıt giriş ve güncelleme yetkilileri belirlenmiş ve görevlendirme yazıları tebliğ edilmiştir.

**Kanıtlar:** 1. ISO 27001 Belgesi: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>  
2. Görevlendirme yazıları.(EBYS kayıtları)

### A.3.2 İnsan Kaynakları Yönetimi

Daire başkanlığımız çalışanlarının görev tanımları personelin görev yaptığı birimin esas alınmak suretiyle yapılmış ve tüm personele tebliğ edilmiştir. İnsan kaynakları açısından birimimiz personeli hizmet içi eğitim ve seminerlere katılmakla birlikte, birbirlerinin görev alanları ile ilgili olarak gerekli alanlarda bilgi paylaşımında bulunmaktadırlar. Yedekli çalışarak riski azaltmaya yönelik bir strateji uygulanmaktadır. Gerekli durumlarda görev tanımına uygun olarak gerekli niteliğe sahip vekil personel görevlendirilmektedir.

Personelin bilgi ve becerisini geliştirecek hizmet içi eğitimlere katılımları sağlanmaktadır. Personellerimiz 2021 yılında olduğu gibi 2022 yılında da hizmet içi eğitimlere katılmışlardır. Ayrıca tüm personelimiz TSE'nin Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi konusundaki eğitimlerine katılmıştır.

Yeni göreve başlayan personellerimizin Memur Akademisi eğitimi ve oryantasyon programlarına katılımları sağlanmıştır. Ayrıca bu personellere birim içerisinde işleyiş ve iş akışları ile ilgili bilgilendirmeler Şube Müdürü

tarafından yapılmıştır. Personel ihtiyacı durumu Genel Sekreterimiz ile Daire Başkanın talebi doğrultusunda ilan edilmektedir. İhtiyaç duyulan personel özellikleri ve eğitim durumu ile ilgili ilan bilgileri oluşturulmaktadır.

**Kanıtlar:** 1. İş ISO 27001:2017 Prosedür politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem>  
2. Hizmet içi eğitime katılım belgeleri

### A.3.3 Finansal Yönetim

Birimimizin finansal yönetimi, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Kurumumuz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı internet sayfasında iç kontrol, bütçe, muhasebe ve harcama süreçleri hakkında her türlü eğitim dokümanı, ilgili mevzuatlar, birimlerin faaliyet alanlarına yönelik hazırlanmış kullanıma sunulmuştur.

**Kanıtlar:** -

### A.3.4 Süreç Yönetimi

Birimde süreç yönetimi uygulamaları izlenmektedir. Hazırlanan iş akış süreçlerinde imza ve onay mercileri belirlenmektedir. Bilgi güvenliği yönetim sistemi standartları kapsamında süreçler ilgili politika prosedür ve talimatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

Ayrıca başkanlığımız süreç yönetimini etkin olarak satın alma işlemlerinde uygulamaktadır. İlgili mali yıl başında birimlerden satın alma talepleri toplanıp üst yönetime sunulur. Ayrıca her yıl yapılması gereken satın alma işlemleri için gerekli takvim güncellemesi yapılır. Yönetim ilgili talepleri ödenek durumuna göre değerlendirir ve satın alma işlemleri için onay verir. Onaydan sonra başkanlığımız ilgili yazılım, lisans, mal-malzeme alımı işini başlatır.

**Kanıtlar:** 1. Satın Alma Talep Yazısı  
2. Süreli Yazılar takip çizelgesi: [https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem\\_7c736.pdf](https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_7c736.pdf)  
3. ISO 27001:2017 Standardı Politika, Prosedür ve Talimatlar

### A.4.1 İç ve Dış Paydaş Katılımı

Birimimiz Kurum Kalite Politikasını tüm paydaşlarına web sayfası aracılığı ile bilgilendirmektedir. Birimimizin iç paydaşları üniversitemiz öğrencileri, akademik ve idari personelleri, üniversitemize gelen ziyaretçilerden oluşmaktadır. Dış Paydaşlar ise birimimizin web sayfası ziyaretçileri ve iş yapılan firmalardır. İç paydaşlar ile etkileşim kurum içi bilgi yönetim sistemleri aracılığı ile de gerçekleştirilmektedir. Dış paydaşlar kurumsal online sistemimiz aracılığı ile etkileşim sağlayabilmektedir. Ayrıca mezun öğrencilerimiz için de mevcut platformlar oluşturulmuş ve aktif olarak kullanılmaktadır.

Kurumumuzdaki iç paydaşlar ile destek sistemi, yüz yüze, telefon, e-mail, elektronik belge yönetim sistemi aracılığı ile etkili bir iletişim sağlanmaktadır. Daire Başkanlığımızda hizmet kalitenin artırılması amacıyla destek sistemi ile birlikte çağrı merkezimiz aktif olarak kullanılmaya başlamıştır. Geri bildirimler ve istekler doğrultusunda iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

**Kanıtlar:** 1. Online KTÜ: [online.ktu.edu.tr](http://online.ktu.edu.tr)  
2. BYS KTÜ: [bys.ktu.edu.tr](http://bys.ktu.edu.tr)  
3. Destek Sistemi: [hesk.ktu.edu.tr](http://hesk.ktu.edu.tr), [destek.ktu.edu.tr](http://destek.ktu.edu.tr)

4. Mezun sistemleri: [mezun.ktu.edu.tr](http://mezun.ktu.edu.tr), [ktu.edu.tr/mezun](http://ktu.edu.tr/mezun)

#### A.4.2 Öğrenci Geri Bildirimleri

Daire başkanlığımız yazılım ve sistem ana kaynağı olarak görev yapmaktadır. Gelen talepler doğrultusunda öğrenciler için yeni modüller kullanıma sunulmaktadır. Öğrencilerin karar alma mekanizmalarına doğrudan katılma şeklinde değil de destek sistemi üzerinden açtıkları taleplerle katkı sunmaktadırlar.

Öğrencilerimiz şahsen daire başkanlığımıza başvurarak lisanslı programlardan faydalanma, virüs programı kurma, e-posta, eduroama bağlanma, teknik konularda destek için merkezimizi ziyaret etmektedirler.

**Kanıtlar:** 1. Destek sistemi.

2. Bilgi işlem çağrı merkezi: 377 2 377

3. Lisanslı programlar: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/yazilim>

#### A.4.3 Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği

Daire başkanlığımızda dışarıdan temin edilen destek hizmetlerinin ve malların kalitesini uygunluğunu ve sürekliliğini güvence altına almak için politikalarımız ve prosedürlerimiz mevcuttur. ISO 27001:2017 çalışması içerisinde işleyiş ile ilgili açıklamalar mevcuttur. Satın alım işlemleri idari mali işler tarafından yürütülmektedir. Kurum içi alınacak teknik ekipman şartnameleri ve uygunluklarının kontrolleri de daire başkanlığımız kontrolünde gerçekleşmektedir.

**Kanıtlar:** 1. ISO 27001:2017 Prosedür politika ve talimatlar

#### B.1.1 Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

Öğrencilerin ve akademisyenlerin kullandığı bilgi yönetim sistemi modülü birimimiz tarafından geliştirilmektedir. BYS'ne sürekli olarak yeni modüller eklenerek fonksiyonelliği artırılmaktadır.

Öğrenci işlerinin koordinasyon ve takip için kullandığı öğrenci işleri yazılımı da aynı şekilde birimimiz tarafından geliştirilmiş ve hizmete sunulmuştur. Bu modül sayesinde öğrenciler, dersler ve akademik yapı tanımlanabilmekte, takibi gerçekleştirilmektedir. YÖK entegrasyonuna da sahip olan program kayıt süreçlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

Mezun öğrencilerimizin kullanımı için duyuru sistemi ve bilgi sistemleri aktif edilmiştir.

Teknik destek birimimizde donanımsal ve yazılımsal (sistemsel) problemler için hızlı çözümler önerilmekte ve uygulanmaktadır. Bu birimimiz akademisyenlerimize ve aynı zamanda öğrencilerimize doğrudan hizmet vermektedir.

Öğrencilerimiz, akademisyenlerimiz ve idari personellerimizin ihtiyacı olan programlar için çalışmalar yapılmaktadır. Birçok lisanslı program alınarak hizmete sunulmuştur. Üniversitemizde bilgisayarlara lisanslı ürünler kurulmakta ve teknik destek verilmektedir.

**Kanıtlar:** 1. Taleplere ilişkin resmi yazılar ve teknik destek kayıtları

2. Öğrenci işleri yazılımı

3. Bilgi yönetim sistemi, mezun bilgi sistemi

### C.1.1 Araştırma-Geliştirme ile İlişkileri

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı eğitim-öğretimde kalitenin artırılması ve gelişime açık öğrencilerin yetiştirilmesi ve mezun edilmesi amacının gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bilgi işlem alt yapısını işleterek, bilişim altyapısının teknolojik gelişmeler çerçevesinde sürekli olarak geliştirmek ve paydaşlara sunulan bilişim hizmetlerini dünya standardında tutması için çalışmalar sürdürülmektedir. Bu kapsamda uluslararası standartları temel alan yaklaşımlar benimsenmekte ve uygulanmaktadır. Cumhurbaşkanlığının yayınladığı bilgi ve iletişim rehberi uyum süreci sağlıklı bir şekilde yürütülmüş ve bu kapsamda denetimler gerçekleştirilmiştir.

Birimimiz için bilgi güvenliği konuları ile alakalı iç ve dış hususların olumlu ve olumsuz yönleri iredelenerek risk faktörlerini azatlamda yeni teknolojilerden olabildiğinde faydalanılmaya çalışılmaktadır. Doanım alt yapısı, sunucu kapasitesi ve güncel yazılımların kullanımı konusunda risk değerlendirme sonuçlarından faydalanılmaktadır.

**Kanıtlar:** 1. Cumhurbaşkanlığı bilgi ve iletişim rehberi  
2. BGYS 27001 standardı

### D.1.1 Toplumsal Katkı ile İlişkileri

Toplumsal sorunlara duyarlı ve çözüm odaklı üniversite olmak yolunda sürekli eğitim UYGAR ve Uzaktan Eğitim Uygulama Araştırma Merkezi (UZEM) tarafından topluma yönelik yürütülen eğitim sayısının artırılmasına altyapı desteği verilmektedir.

Eğitim-öğretim programlarının niteliğinin geliştirilmesine katkı sunmak amacıyla öğrenci değerlendirme, memnuniyet anketi çalışmalarına destek vermektedir.

**Kanıtlar:** -

### D.2.1 Engelsiz Birim

Bilgi işlem daire başkanlığımızın barındığı bina engellilere uygun olacak şekilde dizayn edilmiştir. Bu nedenle engelli bireylerimizin birimimize sıkıntısız bir şekilde ulaşabilmektedirler. Destek sistemimize istekler hem yazılı hem de sesli olacak şekilde iletilebilmektedir.

**Kanıtlar:** 1. Çağrı merkezi, destek sistemi

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

### LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

Daire Başkanlığımız bilişim altyapısının teknolojik gelişmeler çerçevesinde sürekli olarak geliştirmek ve paydaşlara sunulan bilişim hizmetlerini dünya standardında tutması için çalışmalar sürdürmektedir. Akademik , idari birimler ve yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi konusunda yapılan çalışmalar ile ISO 27001:2017 belgesini almaya hak kazanmıştır. Alınan bu belge ile Daire Başkanlığımız , Üniversitemiz de kalite kültürünün yerleşmesine destek

olmaktadır. Liderlik, Yönetişim ve Kalite konusunda güçlü ve zayıf yönlerimiz.

#### **Güçlü Yönler**

- ISO 27001:2017 BGYS Sertifikasına sahip olunması,
- Personelin birlikte uyum içerisinde çalışması
- Üniversite yönetiminin bilişim teknolojilerine ve faaliyetlerine yapıcı bakışı ve desteği,

#### **Zayıf Yönler**

- Personel sayısındaki yetersizlik ve temininde güçlük
- Fiziki mekân ve ortam koşullarının yetersizliği.

### **EĞİTİM VE ÖĞRETİM**

Daire Başkanlığımız Eğitim-öğretim programlarının niteliğinin geliştirilmesine katkı sağlamak amacıyla KTÜ Stratejik Planı ve Kalite güvence sistemi kapsamında Rektörlük ya da birimler tarafından akademik, idari ve öğrenci memnuniyet ve beklenti anketleri, öğretim sürecini değerlendirme anketleri gibi anketlerin yapılabilmesine altyapı desteği vermektedir.

Birim teknik servisimiz tarafından yapılan bu hizmetlerle kurum bilgisayarların güvenliği sağlanmaktadır. Ayrıca sanal sunucu talepleri, proje adına e-posta talebi, Sabit IP talepleri, kullanılacak yazılımlara ilişkin destek taleplerine v.b taleplere destek verilmektedir.

#### **Güçlü Yönler**

- Yeniliğe açık bir birim olmak ,
- Genç ve dinamik bir personele sahip olmak ,
- Birim personelinin bilgi düzeyinin yüksekliği,

#### **Zayıf Yönler**

- Bilişim Teknolojilerine ayrılan finansal kaynağın azlığı,
- Yetiştirilmiş elemanın kurum içi ve kurum dışında yer değiştirmesi

### **ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME**

Daire Başkanlığımız araştırma ve geliştirme faaliyetlerine gereken önemi vermektedir. Akademisyenlerimiz veya öğrencilerimizin bu alanda ki talepleri karşılanmaktadır. Birimiz tarafından daha iyi hizmet amacıyla Destek Sistemi üzerinden talepler alınmakta ve en kısa süre içerisinde değerlendirilip cevap verilmektedir. Araştırma ve Geliştirme ile ilgili olarak güçlü ve zayıf yönlerimiz.

#### **Güçlü Yönler**

- Üniversitemizin ihtiyacı olan yazılımlar daire başkanlığımız tarafından yapılıyor olması
- Ulusal Akademik Ağ Bilgi İşlem Merkezi (ULAKBİM) ile olan koordineli ve uyum içinde çalışıyor olmamız ve Kullanım Politikası Sözleşmesi'nin mevcut olması .

#### **Zayıf Yönler**

- Personel sayısındaki yetersizliğin iş yükünü arttırması
- Siber güvenlik risklerinin artması

### **TOPLUMSAL KATKI**

Üniversitemizin ulusal ve uluslararası tercih edilen bir üniversite olma yolunda kaliteyi önceleyen çalışmalarına katkı sunan paydaşlardan biri olarak çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Web sayfamız üzerinden lisanslı programlar veya



kendi yazılımlarımız ile ilgi kullanım kılavuzları hazırlanarak program kullanımlarına destek olmaktadır. Ayrıca destek sistemi ve Çağrı Merkezi ile hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmektedir.

#### **Güçlü Yönler**

- Üniversitemizin ihtiyacı olan yazılımlar daire başkanlığımız tarafından yapılıyor olması
- Ulusal Akademik Ağ Bilgi İşlem Merkezi (ULAKBİM) ile olan koordineli ve uyum içinde çalışıyor olmamız ve Kullanım Politikası Sözleşmesi'nin mevcut olması .

#### **Zayıf Yönler**

- Bilişim Teknolojilerine ayrılan finansal kaynağın azlığı,
- Yetmiş elemanın kurum içi ve kurum dışında yer değiştirmesi
- Sürekli artan bir veri boyutu

**Tablo. 1 Bilgi işlem daire başkanlığı alt ölçüt puan tablosu**

<b>YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu</b>						
<b>Ölçüt Adı</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>A.1.1</b>				✓		<b>4</b>
<b>A.1.2</b>				✓		<b>4</b>
<b>A.1.3</b>					✓	<b>5</b>
<b>A.1.4</b>				✓		<b>4</b>
<b>A.1.5</b>				✓		<b>4</b>
<b>A.2.1</b>				✓		<b>4</b>
<b>A.2.2</b>				✓		<b>4</b>

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu						
Ölçüt Adı	1	2	3	4	5	
A.1.1				✓		4
A.2.3				✓		4
A.3.1				✓		4
A.3.2				✓		4
A.3.3				✓		4
A.3.4				✓		4
A.4.1					✓	5
A.4.2					✓	5
A.4.3					✓	5
<b>LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE PUAN TOPLAMI</b>						<b>64</b>
B.1.1				✓		4
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI</b>						<b>4</b>
C.1.1					✓	5
<b>ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI</b>						<b>5</b>
D.1.1			✓			3

<b>YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu</b>						
<b>Ölçüt Adı</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>A.1.1</b>				✓		<b>4</b>
<b>D.1.2</b>				✓		<b>4</b>
<b>TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI</b>						<b>7</b>
<b>TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI</b>						<b>80</b>