



2024 Yılı

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Çiftlikköy Yerleşkesi

Mersin

31/12/2024

İÇİNDEKİLER

ÖZET	2
Kurum Hakkında Bilgiler	3
1. İLETİŞİM BİLGİLERİ	3
2. Tarihsel Gelişimi	3
3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri	4
Misyonumuz:.....	4
Vizyonumuz:.....	4
Değerlerimiz:.....	4
Hedeflerimiz:.....	4
YÖKAK DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI KULLANILARAK ELE ALINAN BAŞLIKLAR	6
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	6
A.1. Liderlik ve Kalite	6
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	7
A.1. Liderlik ve Kalite	7
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	10
A.1. Liderlik ve Kalite	10
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	11
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	11
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	12
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	12
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE.....	13
A.3. Yönetim Sistemleri	13
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	14
A.4. Paydaş Katılımı	14
SONUÇ ve DEĞERLENDİRME	15
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	17

ÖZET

Bu rapor, Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın 2024 yılı faaliyetlerini değerlendirerek, birimin güçlü yönlerini, gelişmeye açık alanlarını, kalite hedeflerini ve iyileştirme alanlarını incelemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, risk yönetimi süreçlerinin etkinliğini değerlendirip, bu alanlarda yapılması gereken iyileştirmeleri belirlemeyi hedeflemektedir.

Rapor, Başkanlığın liderlik, yönetim ve kalite yönetim sistemlerini gözden geçirecek ve bu alanlarda elde edilen başarılar ile karşılaşılan zorlukları analiz edecektir. Aynı zamanda, birim faaliyetlerinde ve kalite hedeflerinde elde edilen sonuçlar da ele alınacaktır.

İyileştirme alanları, birimin güçsüz yönleri ve risk yönetimi süreçlerindeki eksiklikler tespit edilecek ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri sunulacaktır. Bu rapor, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın daha verimli çalışabilmesi için gerekli adımların atılmasına rehberlik edecektir.

KURUM HAKKINDA BİLGİLER

1. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Prof. Dr. Erdinç AVAROĞLU

Bilgi İşlem Daire Başkan V.

Birim kalite Komisyonu Başkanı

E-posta: eavaroğlu@mersin.edu.tr

Telefon: +90 (324) 361 00 01/34 001

Adres: Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,

Çiftlikköy Kampüsü, Yenişehir/MERSİN

Yasemin GÖKGÜN

İdari Hizmetler Şube Müdür V.

Birim Kalite Sorumlusu

E-posta: ygokgun@mersin.edu.tr

Telefon: +90 (324) 361 00 01/34 009

Adres: Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,

Çiftlikköy Kampüsü, Yenişehir/MERSİN

2. Tarihsel Gelişimi

Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, 1992 yılında bilişim hizmetleri sunmak üzere kurulmuş olup, 2023 yılına kadar İdari Hizmetler, Donanım ve Teknik Hizmetler ile Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüklerinden oluşan bir yapıyla faaliyet göstermiştir. 2023 yılı itibarıyla daha köklü bir yapısal değişiklik gerçekleştirilerek, organizasyon şemasına 4 yeni şube müdürlüğü ekleyerek hizmet geliştirme ve sunma alanında uzmanlaşma yoluna gitmiştir.

Başkanlığımız, 2023 yılı Aralık ayında, Dış Hekimliği Fakültesi'nin kendi binasına taşınmasının ardından, hizmet yerini değiştirmiştir. Önceden Çiftlikköy Kampüsü Mühendislik Fakültesi B Blok Zemin Katında hizmet veren Başkanlığımız, yeni hizmet yerini Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı binasının 1. katına taşımıştır. Ayrıca, Başkanlığımızın sorumluluk alanında bulunan ve Sistem Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından yönetilen Sistem Odası, Mühendislik Fakültesi A Blok Zemin Katında faaliyetlerine devam etmektedir.

Geçiş Kontrol Hizmetleri Şube Müdürlüğü bünyesinde yer alan Kartlı Geçiş Sistemi (KGS) Bürosu, 2024 yılı Kasım ayına kadar Merkezi Yemekhane Binası Giriş Katında hizmet sunmuş, ardından hizmet yerini Daire Başkanlığının yeni hizmet binasına taşımıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Üniversitemizin stratejik planları doğrultusunda, eğitim, öğretim, araştırma ve yönetim süreçlerini desteklemek amacıyla; 1 Öğretim Üyesi (Prof. Dr.), 3 Öğretim Görevlisi, 1 Fakülte Sekreteri, 1 Mühendis, 2 Sözleşmeli Bilişim Personeli (Uzman), 1 Şef, 1 Kütüphaneci, 5 Tekniker, 2 Teknisyen, 2 Bilgisayar İşletmeni, 1 Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni, 1 Destek Personeli ve 3 Sürekli İşçi olmak üzere toplam 24 personeli ile hizmetlerini sürdürmektedir.

3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Misyonumuz:

- Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinin ihtiyaç duyduğu tüm bilişim hizmetlerini en hızlı, güvenilir ve etkili şekilde sunmak,
- Öğrencilerimize, akademik kadromuza ve idari personelimize dünya standartlarında bir bilişim altyapısı sağlayarak öğrenme ve çalışma süreçlerini kolaylaştırmak,
- Yenilikçi teknolojik çözümlerle dijitalleşme süreçlerine liderlik etmek,
- Çalışanlarımızı ve öğrencilerimizi, teknolojik gelişim süreçlerine katılmaları ve katkı sağlamları için teşvik etmek,
- Üniversitemizin toplumsal sorumluluk ve çevre bilinciyle hareket eden, teknolojiyi insan ve doğa odaklı bir yaklaşımla kullanan bir organizasyon olmasını desteklemektir.

VİZYONUMUZ:

- Türkiye’de ve dünyada üniversiteler arasında örnek gösterilen, inovatif çözümleri ve yüksek standartlarıyla lider bir bilişim organizasyonu olmak.

DEĞERLERİMİZ:

- **Yenilikçilik:** Teknolojik yenilikleri benimseyerek, sürekli gelişim odaklı çalışmak.
- **Güvenilirlik:** Hizmetlerimizi kesintisiz ve güvenli bir şekilde sunmak.
- **Erişilebilirlik:** Tüm paydaşlarımıza kolay ve hızlı erişilebilir bilişim çözümleri sunmak.
- **Katılımcılık:** Çalışanlarımızın ve öğrencilerimizin fikirlerini ve katkılarını önemseyerek gelişimi birlikte gerçekleştirmek.
- **Sürdürülebilirlik:** Çevreye duyarlı teknolojilerle kaynakları verimli kullanmak ve sürdürülebilir bir dijital dönüşüm sağlamak.
- **Müşteri Odaklılık:** Kullanıcı ihtiyaçlarına duyarlı ve çözüm odaklı bir anlayışla hareket etmek.
- **Şeffaflık:** Faaliyetlerimizde açık ve anlaşılır bir iletişim benimseyerek güven inşa etmek.
- **Hesap Verebilirlik:** Sorumluluklarımızı yerine getirme konusunda paydaşlarımıza karşı şeffaf bir şekilde cevap verebilir olmak.
- **Adil Hizmet:** Tüm paydaşlarımıza eşit, tarafsız ve adil hizmet sunmayı ilke edinmek.

HEDEFLERİMİZ:

Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, modern bilişim teknolojilerinden en iyi şekilde faydalanarak üniversitemizin eğitim, öğretim, araştırma ve yönetim süreçlerini desteklemek amacıyla;

- Teknolojik yenilikleri yakından takip etmeyi,

- Sürekli gelişim anlayışıyla çalışmayı,
- Üniversitemizin dijital dönüşüm sürecini hızlandırmayı,
- Ve sürdürülebilir bir bilişim altyapısı sunmayı, hedeflemektedir.

4. Organizasyon Yapısı

Daire Başkanlığımızın yönetim yapısı, Daire Başkanlığı, Şube Müdürlükleri (7) ve Komisyonlardan (10) oluşmaktadır.

İdari Yönetim:

- Daire Başkanı, Birimimizin en üst düzey idari yöneticisidir.
- Üst hiyerarşik kademelerde Genel Sekreter ve Rektör yer almaktadır.
- Alt kademede ise şube müdürleri, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tabi memurlar ve diğer görevliler bulunmaktadır.

5. İyileştirme Alanları

Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, 2024 yılı boyunca kurumun teknolojik, yönetsel ve insan kaynakları alanlarındaki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çeşitli iyileştirme çalışmaları yürütmüştür. 2025 yılında, bu çabaların devam ettirilmesi ve daha geniş kapsamlı bir risk yönetimi sisteminin oluşturulması hedeflenmektedir. Aşağıda, Başkanlığımızın odaklandığı iyileştirme alanları listelenmektedir.

- 1- Politika ve Mevzuatlara Uyum
- 2- Bilgi Güvenliği Standartlarına Uyum
- 3- Bina ve Teknolojik Altyapı Çalışmaları
- 4- Dijital Dönüşüm Çalışmaları
- 5- İç Kontrol Sistemi
- 6- İnsan Kaynakları
- 7- İş Sürekliliği Planları
- 8- Acil Eylem Planları
- 9- Felaket Kurtarma Merkezi ve Felaket Senaryoları
- 10- Bilgisayar ve Diğer Bilgi Varlıklarının Geliştirilmesi
- 11- Yazılımların Modernize Edilmesi
- 12- Sürekli Eğitim ve Kişisel Gelişim Olanaklarının İyileştirilmesi
- 13 Üst Yönetim Maddi ve Manevi Desteğinin Sürekliliğinin Sağlanması

YÖKAK DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI KULLANILARAK ELE ALINAN BAŞLIKLAR

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.1. LİDERLİK VE KALİTE

A.1.1. YÖNETİŞİM MODELİ VE İDARİ YAPI

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, 7 şube müdürlüğü ve 10 komisyonla hizmetlerini yürütürken, kendisine bağlı birimler arası iletişimi güçlendirmeyi ve dış birimlerle uyumu sağlamayı hedeflemektedir. Bu çabalar, sibernetik bir sistemin işleyişine paralel olarak, iç ve dış çevreden gelen geri bildirimlerle süreçlerin sürekli olarak düzenlenmesini ve uyum sağlanmasını amaçlamaktadır. Başkanlığımız, yönetim modelini, eleştiriden korkmayan ve çok sesliliği iyileştirme süreçlerinin merkezine koyan bir liderlik anlayışıyla güçlendirmiştir. Sorunların üzerini örtmeden, sansür uygulamaksızın açık iletişim ve şeffaflık ilkelerine dayalı bir yönetim yaklaşımı benimsenmiştir.

Başkanlık ayrıca, yazılı bir prosedüre dayanmamakla birlikte, fiilen uygulanan açık kapı politikasıyla dikkat çekmektedir. Üst yönetimden idari ekibe kadar tüm birimler, bu politika doğrultusunda paydaşların sorunlarını dinlemeye ve hızlı çözümler üretmeye odaklanmıştır. Bu politika, gerek kurumsal gerek bireysel düzeyde etkili bir iletişim mekanizması olarak öne çıkmış ve yönetim süreçlerinin güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır.

Başkanlığımız, kalite süreçlerinin kurumsal düzeyde benimsenmesini sağlamak ve tüm birimlerin bu çalışmalara katılımını artırmak amacıyla Birim Kalite Komisyonu'nu genişletmiştir. Bu kapsamda, birim idarecileri komisyon yapısına dahil edilmiş, böylece paydaş katılımı güçlendirilmiştir. Ayrıca, 2024 yılında istihdam edilen bilgi güvenliği uzmanı, komisyona danışmanlık sağlamak üzere üyeliğe getirilmiş ve uzmanlığıyla çalışmalara katkı sunmuştur.

2024 yılı içinde, başkanlık bünyesinde bir Risk Yönetimi Ekibi oluşturulmuş ve Başkanlık ile bağlı tüm birimlerin riskleri detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Bu çalışmalar kapsamında, risklerin sınıflandırılması, önceliklendirilmesi ve yönetimi için bir yol haritası oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu çabalar, başkanlığın yönetim modelinin sadece mevcut süreçleri yönetmekle kalmayıp aynı zamanda gelecekteki potansiyel sorunlara karşı proaktif bir yaklaşım sergilediğini göstermektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan komisyonların yapısı ve üyelikleri 2024 yılı içinde güncellenmiştir.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kurumun misyonu ve stratejik hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Kurumun misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan ve süreçleriyle uyumlu yönetim modeli ve idari yapılanması belirlenmiştir.	Kurumun yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.	Kurumun yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
--	---	--	---	---

Kanıtlar

- [A.1.1-1 Organizasyon Şeması](#)
- [A.1.1-2 Şube Müdürlükleri](#)
- [A.1.1-3 Birim Kalite Komisyonu](#)
- [A.1.1-4 Komisyonlar](#)
- [A.1.1-5 Faaliyet Raporu](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.1. LİDERLİK VE KALİTE

A.1.2. İÇ KALİTE GÜVENCESİ MEKANİZMALARI

Başkanlığımızda kalite güvencesi sisteminin etkin bir şekilde işlemesi için gerekli süreçlere dair formlar tanımlanmış ve düzenli olarak güncellenmektedir. Bu süreçlerin yönetimi, Kalite Komisyonu'nun çalışma usul ve esasları ile belirlenmiştir. Ayrıca, Kalite Koordinatörlüğünce bildirilen takvime uyulmakta ve her birim için eksiklik görüldüğünde, ihtiyaçlara göre uygun bir takvim belirlenerek işlemler yapılmaktadır. Takvim ve süreçlerin izlenmesi, iş akış şemaları, görev ve sorumluluklar ile paydaşların rollerini gösteren belgelerle desteklenmektedir.

Başkanlığımız, geri bildirim yöntemleriyle (destek sistemi, dilek öneri iletişim formu, dilek-öneri-şikayet kutuları, birim e-posta hesapları , EBYS yazışmaları...) paydaşlarının görüşlerini almakta ve bu doğrultuda iç süreçlerde iyileştirmeler yapmaktadır. Başkanlığımız, komisyonların işleyişinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun bir yönetim anlayışını benimsemektedir. Bu doğrultuda, komisyonların çalışma esaslarının tüm paydaşlar tarafından erişilebilir olacak şekilde düzenlenmesi ve web sayfamızdan duyurulması istenmiştir.

Başkanlığımıza bağlı şube müdürlüklerinden Elektronik Belge Yönetim Sistemi Şube Müdürlüğü ve Geçiş Kontrol Hizmetleri Şube Müdürlüğü kendi mevzuatlarına sahip olmakla birlikte mevcut mevzuatların güncelleme ihtiyacı bulunmaktadır. Ağ Hizmetleri, Donanım ve Teknik Hizmetler, Sistem Hizmetleri ve Yazılım Hizmetleri şube müdürlükleri ise "BİLGİSAYAR, AĞ VE BİLİŞİM KAYNAKLARI KULLANIM USUL ve ESASLARINA İLİŞKİN YÖNERGE" ile iş ve işlemlerini yürütmektedirler. 2025 yılı içinde mevcut mevzuata dair değişiklikler gündeme alınacaktır. Ayrıca, Mevzuat Çalışma Ekibi kurulması yönünde somut adımlar atılacaktır. Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Risk Yönetim ve İyileştirme Planı, 20 Ocak 2025 tarihinde Birim Risk Yönetimi Çalışma Ekibi tarafından hazırlanmış ve bu alanlara ilişkin risk yönetim çerçevesi sunulmuştur.

Risk Yönetimi Çerçevesi

Politika ve Mevzuatlara Uyum

Durum: Mevcut mevzuatlar, güncel gereksinimlere tam anlamıyla yanıt vermemektedir. Bazı birimlerin mevzuatlarının eksik olduğu, diğerlerinin ise revizyon gerektiği tespit edilmiştir.

Plan: - 2025 yılı içinde "Mevzuat Çalışmaları Ekibi" oluşturulacaktır. -İlgili mevzuatlar, ulusal ve uluslararası standartlara uygun şekilde güncellenecektir. -Mevzuat değişiklikleri, ilgili paydaşların erişimine açık olarak yayımlanacak ve eğitimlerle desteklenecektir.

Bilgi Güvenliği Standartlarına Uyum

Durum: ISO 27001 standardına uygunluk henüz sağlanamamıştır. Sistem odası ve bilgi güvenliği politikaları, modern gerekliliklere uygun hale getirilmelidir.

Plan: - Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) kurulacak ve sertifikasyon süreci hızlandırılacaktır. -Bilgi güvenliği eğitimleri zorunlu hale getirilecek. -Yeni güvenlik araçları ve yazılımlarının entegrasyonu sağlanacaktır.

Bina ve Teknolojik Altyapı Çalışmaları

Durum: Bilgi İşlem Hizmet Binası, mevcut Sistem odası ve Fiber ağ altyapısında fiziksel koruma eksiklikleri bulunmaktadır.

Plan: -Bina talebi yapılacak ve/veya bina 27001 gereklilikleri ilgili birimlerden talep edilecek. - Sistem odası modernize edilecek ve fiziksel güvenlik unsurları güçlendirilecektir. -Fiber ağ altyapısının koruma standartları iyileştirilecek. -Yeni veri merkezleri ve altyapı yatırımları planlanacaktır.

Dijital Dönüşüm Çalışmaları

Durum: Dijital dönüşüm süreçlerinde bütçe ve insan kaynağı eksikliği nedeniyle ilerleme sınırlı kalmıştır.

Plan: - Tüm birimlerde dijital dönüşüm süreçleri analiz edilecek. -Gerekli dijital araçlar ve yazılımlar için dış kaynak kullanımı artırılabilecektir. - Pilot uygulamalarla dijitalleşme süreçleri test edilecek.

İç Kontrol Sistemi

Durum: İç kontrol mekanizmaları eksiktir ve mevcut riskler yeterince görünür değildir.

Plan: - İç kontrol süreçleri için dijital izleme araçları kurulacaktır. - Risk değerlendirme toplantıları düzenli hale getirilecektir. -İç kontrol raporları, periyodik olarak üst yönetime sunulacaktır.

İnsan Kaynakları

Durum: Teknik personel sayısı yetersizdir ve kritik görevlerde yedek personel eksikliği bulunmaktadır.

Plan: - Beş yeni uzman personelin işe alımı 2025 yılı içinde tamamlanacaktır. - İnsan kaynakları planlaması yapılarak yedekleme sistemi oluşturulacaktır. - Personel talebi yapılacaktır .

İş Sürekliliği Planları

Durum: İş süreçlerinde aksaklıkların önüne geçecek yeterli planlamalar bulunmamaktadır.

Plan: - Tüm süreçler için iş sürekliliği senaryoları hazırlanacak. - Yedekleme ve veri koruma sistemleri periyodik olarak kontrol edilecek. - İş sürekliliği testleri düzenli aralıklarla gerçekleştirilecektir.

Acil Eylem Planları

Durum: Acil durumlar için standart prosedürler eksiktir ve paydaşlar arasında yeterli koordinasyon bulunmamaktadır.

Plan: - Acil eylem planları revize edilecektir. - Çalışanlara yönelik tatbikatlarla test edilecektir. - Felaket durumlarında iletişim ağı oluşturulacaktır. - Güncel prosedürlerin tüm çalışanlara dağıtılması sağlanacaktır.

Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) ve Felaket Senaryoları

Durum: FKM mevcut konumunda risklidir ve felaket senaryoları yeterince kapsamlı değildir.

Plan: - FKM için kampüs dışında bir alan tahsis edilmesi için girişimde bulunulacaktır. - Felaket senaryoları genişletilecek ve tüm sistemler yedeklenecektir. - FKM'nin sürdürülebilirliği için özel bir bütçe oluşturulması talep edilecektir.

Bilgisayar ve Diğer Bilgi Varlıklarının Geliştirilmesi

Durum: Bilgisayar ve diğer teknolojik varlıklar eskidir ve modernizasyon ihtiyacı bulunmaktadır.

Plan: - Tüm bilgi varlıkları envanteri yenilenecek. – Mevcut ihtiyaçlar tespit edilecektir. – Önceliklendirme prodesü oluşturularak uygulanması sağlanacaktır. - Eski cihazların yenilenmesi için planlama yapılacaktır. - Kullanıcı destek sistemleri geliştirilecektir.

Yazılımların Modernize Edilmesi

Durum: Mevcut yazılımlar, güncel ihtiyaçlara tam anlamıyla cevap vermemektedir.

Plan: - Yazılım modernizasyonu için BAUM desteği alınacaktır. - Özel yazılım çözümleri geliştirilecek ve ihtiyaç analizi yapılacaktır.

Sürekli Eğitim ve Kişisel Gelişim Olanaklarının İyileştirilmesi

Durum: Eğitimler yeterince kapsamlı değildir ve sürdürülebilir bir sistem oluşturulamamıştır.

Plan: - Her personel için yıllık eğitim planı oluşturulacaktır. - Teknik, kişisel gelişim ve liderlik eğitimleri düzenlenecektir. - Eğitim sonuçları periyodik olarak değerlendirilecektir.

Üst Yönetim Maddi ve Manevi Desteğinin Sürekliliğinin Sağlanması

Durum: Maddi kaynakların sürdürülebilirliği sağlanamamaktadır.

Plan: - Üst yönetime düzenli olarak performans raporları sunulacaktır. - Desteklenen projelerin başarı oranları izlenecektir. - Yönetim desteği için özel bir strateji geliştirilecektir.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kurumun tanımlanmış bir iç kalite güvencesi sistemi bulunmamaktadır.	Kurumun iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır.	İç kalite güvencesi sistemi kurumun geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir.	İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
--	--	---	--	---

Kanıtlar

- [A.1.2-1 Görev Yetki ve Sorumluluk Dağıtım Listesi](#)
- [A.1.2-2 Birim Bilgi Yönetim Sistemi Tablosu](#)
- [A.1.2-3 Risk Yönetim Planı](#)
- [A.1-2-4 Geri bildirim yöntemleri](#)
- [A.1-2-5 Geri bildirim yöntemleri](#)
- [A.1.2-6 Anket Sonuçları](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.1. LİDERLİK VE KALİTE

A.1.3. KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME VE HESAP VEREBİLİRLİK

Kamuyu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir, hangi kanalların nasıl kullanılacağı tasarlanmıştır, erişilebilir olarak ilan edilmiştir ve tüm bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır. Birim web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. İç ve dış hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve uygulanmaktadır. Sistematiktir, ilan edilen takvim çerçevesinde gerçekleştirilir, sorumluları nettir. Alınan geri beslemeler ile etkinliği değerlendirilmektedir.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurumda kamuoyunu bilgilendirmek ve hesap verebilirliği gerçekleştirmek üzere mekanizmalar bulunmamaktadır.	Kurumda şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Kurum tanımlı süreçleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarını işletmektedir.	Kurumun kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- [A.1.3-1 Dokümanlar](#)
- [A.1.3- 2 Yönetim](#)
- [A.1.3-3 Hizmet Standartları](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE**A.2. MİSYON VE STRATEJİK AMAÇLAR****A.2.1. MİSYON, VİZYON VE POLİTİKALAR**

Misyon ve vizyon ifadesi tanımlanmıştır, Birim çalışanlarınca bilinir ve web sayfasında paylaşılmaktadır. Birime özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir. Kalite güvencesi politikası Kurum politikası ile doğru orantılıdır. Kalite güvencesinin yönetim şekli, yapılanması, temel mekanizmaları, merkezi kurgu ve birimlere erişimi Kalite Yönetim Koordinatörlüğünce açıklanmıştır.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurumda tanımlanmış misyon, vizyon ve politikalar bulunmamaktadır.	Kurumun tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon ve politikaları bulunmaktadır.	Kurumun genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.	Misyon, vizyon ve politikalar doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- [A.2.1.-1 Misyon ve vizyon](#)
- [A.2.1.-2 Politika belgeleri](#)
- [A.2.1-3 Dış Kaynaklı Doküman Listesi](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.2. MİSYON VE STRATEJİK AMAÇLAR

A.2.2. STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Kurumumuzda Stratejik Plan kültürü ve geleneği vardır, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler, eylemler ve bunların zamanlaması, önceliklendirilmesi, sorumluları, mali kaynakları bulunmaktadır, tüm paydaşların görüşü alınarak (özellikle stratejik paydaşlar) Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanmıştır ve web sayfasında yayınlanmıştır. Mevcut stratejik plan hazırlanırken bir öncekinin ayrıntılı değerlendirilmesi yapılmış ve kullanılmıştır; yıllık gerçekleştirme takip edilerek ilgili kurullarda tartışılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır. Açıklanan stratejik planda yer alan süreçler, sorumluları ve sorumluların hedef kartları belirlenmiştir. Birimiz stratejik planda kendisi için oluşturulmuş olan hedef kartlarının sorumluluğunu almaktadır.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurumun stratejik planı bulunmamaktadır.	Kurumun ilan edilmiş bir stratejik planı bulunmaktadır.	Kurumun bütünsel, tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve paydaşlarınca bilinen stratejik planı ve bu planıyla uyumlu uygulamaları vardır.	Kurum uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- [A.2.2-1 Stratejik Amaç ve Hedefler](#)
- [A.2.2-2 Faaliyet Bilgi Sistemi](#)
- [A.2.2-3 İyileştirme Eylem Planları ve Yazışma örnekleri](#)
- [A.2.2-4 İyileştirme Eylem Planları ve Yazışma örnekleri](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.3. YÖNETİM SİSTEMLERİ

A.3.1. BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ

Veri Toplama ve Analiz: Birimin kritik faaliyetleri ve süreçlerine dair veriler, sistematik bir şekilde toplanmakta, analiz edilmekte ve raporlanmaktadır. Bu veriler, stratejik yönetim kararları için kullanılmaktadır.

Bilgi Yönetim Sistemleri: 23 adet Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) kullanılarak iç kontrol ve kalite yönetim süreçleri etkin şekilde desteklenmektedir. Bu sistemlerin tasarımı ve işletimi, bilgi güvenliği, gizliliği ve güvenilirliğine öncelik verir.

Güvenlik ve Gizlilik:

Antikor Güvenlik Duvarı kullanılarak sistemlerin tam koruması sağlanmaktadır.

Yazılım açıklarının tespiti için USOM (Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi) ve Olta sistem bildirimleri kullanılarak sürekli bir izleme sağlanır.

Birim personeli tarafından yapılan sızma testleri, güvenlik açıklarının belirlenmesine yardımcı olur. Testlerde sızma tespit edilmesi durumunda sorumlu birime bildirim yapılır ve sızıntının devam edip etmediği kontrol edilir.

Sorumluluklar ve Güvenlik İzleme:

Ağ ve Sistem Güvenliği, Ağ ve Sistem Hizmetleri Şube Müdürleri tarafından yönetilmektedir.

Bilgi Güvenliği Uzmanı personel, tüm kurum genelindeki bilgi sistemlerinin güvenliğinden sorumludur.

Sürekli İyileştirme ve Takip: Sızıntıların devam edip etmediği test edilmekte ve herhangi bir güvenlik tehdidi durumunda sorumlu birimlerden sorumluluk kabul bildirgesi talep edilmektedir.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurumda bilgi yönetim sistemi bulunmamaktadır.	Kurumda kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak bilgi yönetim sistemleri oluşturulmuştur.	Kurum genelinde temel süreçleri (eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, kalite güvencesi) destekleyen entegre bilgi yönetim sistemi işletilmektedir.	Kurumda entegre bilgi yönetim sistemi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- [A.3.1-1 Bilgi Yönetim Sistemi Tablosu](#)
- [A.3.1- 2 Bilgi Yönetim Sistemi'nin izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar](#)
- [A.3.1- 3 Bilgi güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamaya yönelik süreçler ve uygulamalar](#)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE**A.4. PAYDAŞ KATILIMI****A.4.1. İÇ VE DIŞ PAYDAŞ KATILIMI**

Başkanlığımızın gerçekleştirdiği paydaş analizi çalışmaları kapsamında, öncelikli paydaşlar belirlenmiştir. Bu paydaşlar; öğrenciler, akademik personel, idari personel, üniversite yönetimi, akademik birimler, idari birimler, TÜBİTAK-ULAKBİM, Türk Telekom A.Ş., diğer kurumların bilgi işlem birimleri, eduroam üyesi üniversiteler, çeşitli kurum ve kuruluşlar ile firmalardır. Paydaş analizinde iç ve dış paydaş ayrımı yapılmaktadır. İç paydaşlar, kurum içinde bulunan ve kurumun faaliyetlerinden etkilenen ya da kurumun faaliyetlerini etkileyen gruplar veya bağlı birimler olarak tanımlanmaktadır. Dış paydaşlar ise kurum dışındaki ve benzer şekilde kurumun faaliyetlerinden etkilenen ya da faaliyetlerini etkileyen kişi, grup veya bağlı kurumlardır.

Başkanlığımızın stratejileri, paydaşların durumu ve kuruma olan etkileri göz önünde bulundurularak şekillendirilmektedir. Paydaş analizinde, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın yürüttüğü çalışmalar ve birime iletilen talepler esas alınmaktadır. Bu doğrultuda, iç paydaşlar akademik ve idari personel ile öğrenciler olarak tanımlanırken, dış paydaşlar TÜBİTAK-ULAKBİM, Türk Telekom A.Ş. ve Yükseköğretim Kurulu (YÖK) olarak belirlenmiştir. Paydaşlar arasındaki önceliklendirme, gelen talebin aciliyetine ve etkilediği paydaş sayısına göre yapılmaktadır. Bu bağlamda, iç paydaşlar öncelikli konumda değerlendirilmektedir. Birimimiz tarafından kurulan çevrimiçi destek sistemi, kurum içindeki talep formları ve e-posta aracılığıyla iç paydaşların süreçlere katılımı sağlanmaktadır. Dış paydaşların süreçlere katılımı ise resmi yazışmalar ve e-posta iletişimi ile gerçekleştirilmektedir.

Alt ölçüt ile ilgili değerlendirme (Puanla ilgili kutucuğu işaretleyiniz)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kurumun iç kalite güvencesi sistemine paydaş katılımını sağlayacak mekanizmalar bulunmamaktadır.	Kurumda kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma süreçlerinin PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak için planlamalar bulunmaktadır.	Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere Kurumun geneline yayılmış mekanizmalar bulunmaktadır.	Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
--	---	---	---	---

Kanıtlar

- [A.4.1-1 İç ve dış paydaş listesi](#)

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, kurumsal gelişim ve iyileştirme süreçlerinde önemli ilerlemeler kaydetmiş olup, güçlü yönlerinin yanı sıra gelişmeye açık noktalarını da belirlemiş ve bu alanlarda çalışmalarını sürdürmektedir. Başkanlık, liderlik anlayışı olarak çözüm odaklı ve eleştirenden kaçınmayan bir yaklaşımı benimsemiş, kalite komisyonunun etkin iş birliği ve çok sesliliğin kullanımı ile iyileştirme süreçlerine olumlu katkılar sağlamıştır. Ancak karar alma süreçlerinde veri odaklı analiz kullanımının artırılması gerektiği ve stratejik planlama döngüsünde paydaş katılımının daha güçlü bir şekilde vurgulanması gerektiği belirlenmiştir. Kalite komisyonunun yapısının güçlendirilmesi ve paydaşlardan gelen geri bildirimlere dayalı stratejiler geliştirilmesi önemli bir ilerleme olmuştur, ancak veri analizlerinin karar alma süreçlerine entegrasyonu henüz beklenen seviyeye ulaşmamıştır.

Eğitim ve öğretim alanında, teknik personelin mesleki gelişimine yönelik düzenli eğitimler verilmekte ve kritik alanlarda (KVKK, bilgi güvenliği vb.) farkındalık artırıcı eğitimler yapılmaktadır. Ancak teknik personel eksiklikleri nedeniyle eğitim planlamaları istenen seviyeye getirilememiştir ve tüm birimler için kapsamlı bir yıllık eğitim planı henüz oluşturulmamıştır. Özellikle KVKK ve bilgi güvenliği

alanlarındaki eğitimlerin kapsamı genişletilmiş ve katılım oranları artırılmıştır. Ancak personel eksiklikleri, eğitim faaliyetlerinin önündeki en büyük engel olmaktadır.

Araştırma ve geliştirme (Ar-Ge) alanında doğrudan büyük bir çalışma yapılmamış olsa da, altyapı ve teknolojik unsurların güçlendirilmesi için çeşitli adımlar atılmaktadır. Bu kapsamda, yazılım ve donanım altyapısının modernizasyonuna yönelik çalışmalar yapılmış, bu yıl switch yenileme gibi önemli altyapı yatırımları gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, H3C ile iyi niyet sözleşmesi imzalanmış ve bu da önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Ancak bu tür yatırımların sürdürülebilir kılınabilmesi için ekonomik açıdan daha güçlü bir destek sağlanması gerektiği açıktır.

Toplumsal katkı alanında ise şeffaflık ilkesi doğrultusunda kamuya sunulan stratejik planlar ve performans raporları, toplumsal etkileri güçlendirmektedir. Paydaş katılımıyla şekillenen projeler toplum yararına katkı sağlamaktadır. Ancak geri bildirimlerin analiz edilmesi ve iyileştirme çalışmalarında kullanılmasının daha sistematik bir hale getirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. 2024 yılında yapılan anket çalışmaları, toplumsal katkı projeleri için değerli veriler sağlamış, ancak bu geri bildirimlerin somut iyileştirmelere dönüştürülmesinde gelişim alanları bulunmaktadır.

Mersin Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, güçlü liderlik, şeffaflık ve çok seslilik ilkeleriyle kurumsal gelişimine önemli katkılar sağlamaktadır. Eğitim, Ar-Ge ve toplumsal katkı alanlarında elde edilen ilerlemeler umut verici olmakla birlikte, teknik personel eksiklikleri, maddi kaynak yetersizlikleri ve karar alma süreçlerinde veri analizlerinin etkin kullanımı gibi zorluklar da mevcuttur. Başkanlık, zayıflıklarının farkında olup bu alanlarda gelişim sağlamak için çalışmalarını sürdürmektedir. Gelecekte insan kaynağı ve maddi desteklerin artırılmasıyla başkanlığın performansının daha da iyileşmesi beklenmektedir. Kurumsallaşma ve kalite kültürü oluşturma yolunda kararlılıkla adımlar atılmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Gösterge	Açıklamalar	Değerlendirme Yılı İtibari İle Son Üç Yılın Gösterge Değerleri		
		2022	2023	2024
1. Kurumsal Bilgiler				
1. İdari Personel Sayısı	31 Aralık itibari ile birimdeki idari personel sayısı		20	20
2. Kalite Güvencesi Sistemi				
1. Kalite kültürünü yaygınlaştırma amacıyla ilgili yılda biriminizde düzenlenen faaliyet (toplantı, çalıştay vb.) sayısı	1 Ocak-31 Aralık tarihleri arasında biriminizde yapılan/düzenlenen toplantı çalıştay vb. faaliyet sayısını giriniz. (birim kalite komisyonları tarafından yapılan komisyon toplantıları hariç)		0	2
2. Birimin İç Paydaşları İle Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı	İç paydaşlara yönelik (Öğrenci, İdari Personel, Akademik Personel vb.) yürüttüğü faaliyetlere ve uygulamalara ilişkin geribildirim ve değerlendirme toplantı sayıları		0	2
3. Birimin Dış Paydaşları İle Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı	Dış paydaşlara yönelik (Sektör, Tedarikçiler, Mezunlar, Bakanlıklar, Belediyeler gibi) yürüttüğü geribildirim ve değerlendirme toplantı sayıları		0	1
4. İdari Personel Memnuniyet Oranı (%)	Birim idari personelinin değerlendirme yılı itibari ile memnuniyet düzeyi	0	0	0
3. Yönetim Sistemi				
1. Merkezi Bütçe	Merkezi bütçeden gelen ve araştırma-geliştirme kategorisindeki faaliyetlere ait olmayan gelirler		0	0
2. Personel Giderleri	Personel giderleri (SGK giderleri dâhil)		5.777.121,25	13.075.000,00
3. Yönetim Giderleri	Tüketim mal ve malzeme alımları, yolluklar, hizmet alımları, küçük onarım (menkul ve gayrimenkul) vb.		872.944,9	251.624,00
4. Yatırım Giderleri	Taşınmaz, makine, teçhizat vb. giderler		0	0