



MUŞ ALPARLAN ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

2024

Özet

Ülkelerin bilim politikalarını üreten ve belirleyen üniversiteler, tüm bilimsel çalışmaların odağında bulunmasından dolayı bilişim teknolojilerinin en çok kullanıldığı ve üretildiği merkezler konumundadırlar. Bilgi teknolojileri üniversitelerde, öğrencilerin, eğitimcilerin, araştırmacıların, yöneticilerin ve idari birimlerin kullanımına sunulurken, onların gelişmelerini, çalışmalarını ve verimliliklerini arttırmalarına destek olunmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler takip edilerek üniversitemizde öğrenci, akademisyen ve idari personele çağın gerektirdiği tüm iletişim olanaklarını sunmak; üniversite eğitimi boyunca öğrencilerin bilgi teknolojilerinden maksimum yararlanmasını sağlamak, bilişim alanında gerekenleri eksiksiz yerine getiren bir birim olmak amaçlanmaktadır. Daire Başkanlığımız, beklentilere azami ölçüde cevap verebilecek hizmetleri, en ekonomik şartlarda, güvenilir, kaliteli ve sürekli bir hizmet anlayışı ile sağlamayı hedef olarak belirlemiştir. Bu hedefe ulaşmak için Daire Başkanlığı'nın çalışma yapısı ve hizmet sistemleri sürekli güncellenmekte, imkânlar dâhilinde en son teknolojiler kullanılmaya çalışılmaktadır. Bu temel politika ve amaçlar doğrultusunda teknolojiyi yakından izleyerek çalışmalarımızı devam ettirmekteyiz.

Birim Hakkında Bilgiler

Vizyon: Çağdaş bilgi teknolojilerinin en iyi uygulamalarını benimseyen, sürdürülebilir ve yenilikçi bir dijital ekosistem oluşturarak, üniversitemizi ulusal ve uluslararası düzeyde bilgi yönetiminde öncü bir kurum haline getirmek.

Misyon: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, üniversitemizin akademik ve idari süreçlerini desteklemek amacıyla, güvenilir, yenilikçi ve erişilebilir bilgi teknolojileri çözümleri sunarak; öğrenci, akademisyen ve tüm çalışanların bilgiye hızlı ve etkili bir şekilde ulaşmasını sağlamak için gerekli altyapıyı oluşturmayı ve sürekli gelişimi desteklemeyi amaçlamaktadır.

1. İletişim Bilgileri

Daire Başkanı Adı Soyadı: Mehmet Sevi

Daire Başkanı E-posta: m.sevi@alparslan.edu.tr

Daire Başkanı Telefon: 04362494949/1055

Birim Kalite Komisyonu Başkanı: Mehmet Sevi

Birim Kalite Komisyonu Başkanı E-posta: m.sevi@alparslan.edu.tr

Birim Kalite Komisyonu Başkanı Telefon: 04362494949/1055

2. Tarihsel Gelişim (Birim Hakkında):

Muş Alparslan Üniversitesi (MAUN), 5662 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 29.05.2007 tarihinde Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmesiyle kurulan 17 üniversiteden biridir.

A.LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı

Olgunluk Düzeyi (4)

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB), gelişen teknolojik yenilikleri takip ederek, üniversitemizin bilişim alanındaki çalışmalarını kararlılıkla ve özveriyle sürdürmektedir. BİDB, internet hizmetlerini ULAKNET Kullanım Politikası çerçevesinde sunmakla yükümlüdür. Üniversitemiz, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından "yer sağlayıcılığı" hizmetini yürütme konusunda yetkilendirilmiş olup, birimiz bu hizmetin üniversite genelinde sağlanmasını koordine etmektedir. Bu doğrultuda, 5651 sayılı kanunun ilgili hükümleri çalışmalar sırasında dikkate alınmaktadır.

BİDB, üniversitemizde İnternet, Web Hizmetleri, Ağ-Sistem Destek, Yazılım Geliştirme, Teknik Destek, Teknik Servis ve Siber Güvenlik gibi alanlarda hizmet sunmaktadır. Muş Alparslan Üniversitesi'nde bilgi teknolojilerini en ileri düzeyde uygulamak ve bu teknolojilerin geniş çapta erişilebilir olmasını sağlamak amaçlanmaktadır.

BİDB de kararların hızlı alınabilmesi ve olaylara hızlı müdahale edilmesi anlamında gerekli Kurul ve Komisyonlar kurulmuştur. Birim Kalite Komisyonu, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) ve Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME) çalışmaları sürdürülmektedir.

Hızla artan öğrenci ve personel sayısı ile birlikte, ihtiyaç duyulan yazılım, donanım ve diğer bilişim hizmetlerini karşılamak ve bu hizmetlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla çalışmalar yürütülmektedir.

Ağ ve internet altyapısını güçlendirmek, bu alanlarda uzmanlaşmış ekipler oluşturmak ve bilgisayar teknolojilerinin uygulanma düzeyi açısından en ön sıralarda yer almak hedeflenmektedir. Aynı zamanda, bu alanda tercih edilen bir üniversite olmak için çalışmalar sürdürülmektedir.

Kanıtlar

- [5651 Sayılı İnternet Kanunu](#)
- [ULAKNET Kullanım Politikası](#)
- [Organizasyon Şeması](#)

A.1.2. Liderlik

Olgunluk Düzeyi (4)

BİDB bünyesindeki Şube Müdürlükleri ve Çalışma Birimleri, düzenli olarak toplanarak yürütülen çalışmalarını değerlendirir. Mevcut sorunlar tartışılarak en uygun çözümler üretilir ve gelecekte gerçekleştirilecek projeler için görüş ve öneriler dikkate alınarak hedefler belirlenir.

Ayrıca, her ay BİDB Daire Başkanlığı web sayfasında yapılan işlere dair istatistikler yayımlanır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığımızda kalite güvencesi süreçlerine üst düzeyde önem verilmektedir. Daire Başkanı, aynı zamanda Kalite Güvence Komisyonu Başkanı olarak, kalite çalışmalarının bir kültür haline gelmesini ve birim genelinde yaygınlaştırılmasını sağlamak üzere çalışmalar yürütmektedir.

Ayrıca, Kalite Komisyonu'nun yazılım ihtiyaçları Daire Başkanlığımız tarafından karşılanmaktadır. Kalite kültürünün benimsenmesi ve yaygınlaştırılması amacıyla, tüm birimlerimizden en az bir temsilcinin Kalite Güvence Komisyonu'na katılımı sağlanmaktadır.

Kanıtlar

- [İstatistikler](#)
- [Birim Kalite Komisyonu](#)
- [Kalite Yönetim Sistemi Yazılımı](#)

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

Olgunluk Düzeyi (4)

BİDB, günümüz ihtiyaçları ve geleceğe yönelik doğru öngörüler doğrultusunda; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve akademik-idari bağımsız veya ortak faaliyetleri destekleyen ve geliştiren altyapı, hizmet ve yazılım çözümleri üretmeyi ve bunları güncel tutmayı amaçlamaktadır.

BİDB, kuruluş amacından gelen sorumluluklarını genişleterek, üniversitemizin hızlı, verimli ve kaliteli hizmet anlayışı doğrultusunda bilişimle ilgili sorunlara çözüm sunabilecek bir altyapıya sahiptir. Bu süreçte, özverili personeli ve güçlü yönetim desteğiyle çalışmalarını sürdürmektedir.

Ar-Ge ve hizmet alanlarında bilgi ve proje üretme anlayışını geliştirerek devam ettirmeyi hedeflemektedir. İnsanlığa fayda sağlayacak bilimsel ve teknolojik yeniliklerin kullanımını teşvik etmek, araştırma-geliştirme faaliyetlerine destek vermek ve tüm birimlerinde etkin

yönetişim imkânı sağlamak için güçlü bir bilişim altyapısına sahip olmayı önceliklendirmektedir.

Birimimiz, güncel teknolojik yenilikleri yakından takip ederek, paydaşlarımızın ihtiyaç duyduğu hizmetleri bu doğrultuda sunmaktadır.

Kanıtlar

- [BİDB Hizmetleri](#)

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

Olgunluk Düzeyi (4)

Başkanlığımız ISO 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) Sertifikasına sahip olup bu sertifika sayesinde Bilgi Güvenliği politikalarının benimsendiği ve uygulandığı belgelenmiştir. Birimimizde Kalite Güvence Komisyonu mevcut olup Üniversite Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan Kurum İç Değerlendirme Raporu'na esas olmak üzere her yıl Birim İç Değerlendirme Raporu MAUN Kalite Komisyonu ile paylaşılmaktadır.

Kanıtlar

- [ISO 27001:2022 Sertifikası](#)
- [Yıllık değerlendirme raporları](#)

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Olgunluk Düzeyi (4)

BİDB web sayfası tüm paydaşların bilgilendirilmesi için güncel olarak tutulmaktadır. BİDB tarafından hazırlanan iç değerlendirme raporları, istatistikler ve yapılan önemli işler birim web sayfasında yayınlanmaktadır.

Kanıtlar

- [İstatistikler](#)
- [Haberler](#)
- [Yıllık değerlendirme raporları](#)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

Olgunluk Düzeyi (4)

Vizyon: Çağdaş bilgi teknolojilerinin en iyi uygulamalarını benimseyen, sürdürülebilir ve yenilikçi bir dijital ekosistem oluşturarak, üniversitemizi ulusal ve uluslararası düzeyde bilgi yönetiminde öncü bir kurum haline getirmek.

Misyon: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, üniversitemizin akademik ve idari süreçlerini desteklemek amacıyla, güvenilir, yenilikçi ve erişilebilir bilgi teknolojileri çözümleri sunarak; öğrenci, akademisyen ve tüm çalışanların bilgiye hızlı ve etkili bir şekilde ulaşmasını sağlamak için gerekli altyapıyı oluşturmayı ve sürekli gelişimi desteklemeyi amaçlamaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak, iş sürekliliğini sağlamak ve bilgi güvenliği risklerini en aza indirerek güvenlik ihlallerini önlemek ve olası etkilerini azaltmak amacıyla ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standartları uygulanmaktadır. Bu kapsamda oluşturulan güvenlik politikalarımız, web sitemizde yayımlanmış olup, iç ve dış paydaşlara duyurulması sağlanmıştır.

Kanıtlar

- [Misión ve Vizyon](#)
- [BGYS Politikalar](#)

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

Olgunluk Düzeyi (4)

Birimimizin stratejik amaç ve hedeflerini belirlerken, kurumsal gereksinimler ve teknolojik yenilikler dikkate alınarak şu adımlar hedeflenmektedir:

- Birimimizin stratejik amaç ve hedeflerini belirlerken, kurumsal gereksinimler ve teknolojik yenilikler dikkate alınarak şu adımlar hedeflenmektedir:
- Üniversitemizin hedeflerini destekleyecek bilişim altyapısını oluşturmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak,
- Bilişim güvenlik seviyesini yükseltmek ve üniversite mensuplarının farkındalık düzeyini artırmak,
- İş süreçlerini ISO 27001 standartlarına uygun şekilde yürütmek ve sürekliliğini sağlamak,
- Bilgi Güvenliği Süreçlerini Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi seviyesine taşımak,
- Personelimizin hedeflerimize uygun eğitimler almasını ve ilgili sertifikalara sahip olmasını

sağlamak,

- Çalışanlarımızın kurumsal aidiyet duygusunu güçlendirmek.

Kanıtlar

- [ISO 27001:2022 Sertifikası](#)
- [BGYS](#)

A.2.3. Performans yönetimi

Olgunluk Düzeyi (4)

Başkanlığımız bünyesindeki tüm birimlerde görev yapan personel, yürüttükleri iş, hizmet ve görevleri MAUN BİDB Destek Talep Sistemi'ne ayrıntılı olarak kaydetmektedir. Bu süreçte, girilen işin tahmini süresi belirtilmekte ve tamamlandığında gerçekleşen süre sisteme eklenmektedir.

Bu yöntemle, birim ve personel bazında belirlenen tarih aralığında ne kadar süre çalışıldığı, kaç işin tamamlandığı veya eksik kaldığı, hedeflenen süre ile gerçekleşen sürelerin karşılaştırılması mümkün olmaktadır.

MAUN BİDB Destek Talep Sistemi üzerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na iletilen destek talepleri ilgili birimlere yönlendirilerek gerekli destek sağlanmaktadır. Yıl sonunda, Destek Talep Sistemi'ne gelen talepler birim bazında ayrıştırılarak kaç destek talebine yanıt verildiği ve bunların ne kadar sürede karşılandığı takip edilmektedir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak, aylık planlamaların düzenli şekilde yapılabilmesi için birim bazlı toplantılar gerçekleştirilmektedir. Bu toplantılarda, bir önceki ay yapılan işler değerlendirilerek gelecek haftanın planlaması raporlanmaktadır. Bu sistem sayesinde, birimlerin ve personelin performansı etkin bir şekilde izlenebilmektedir.

Kanıtlar

- [İstatistikler](#)
- [Birim Hizmet Standartları](#)
- [MAUN BİDB Destek Talep Sistemi](#)

A.3. Yönetim Sistemleri.

A.3.1. Bilgi yönetim sistemi

Olgunluk Düzeyi (4)

Başkanlığımızda verilen hizmetler doğrultusunda gerçekleştirilen her türlü işlem ve

süreçlerine ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere yönetim sistemleri kullanılmaktadır. (EBYS-Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Logsign, Palo Alto, vb..)

Kanıtlar

- [EBYS](#)
- [BİDB Tarafından Geliştirilen Yazılımlar](#)

A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi

Olgunluk Düzeyi (2)

Birimimizde insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır. Birimimiz insan kaynakları yönetimi ihtiyaçlarımız doğrultusunda Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Üniversitemizde yapılan hizmet içi eğitimler ile ilgili personellerin üstlendikleri göreve uyumu sağlanmaktadır.

Kanıtlar

- [Görev Tanımları](#)
- [Organizasyon Şeması](#)

A.3.3. Finansal yönetim

Olgunluk Düzeyi (1)

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 örnek belge ve dokümanlar hazırlanmış ve yayınlanarak kullanıma sunulmuştur.

A.3.4. Süreç yönetimi

Olgunluk Düzeyi (4)

Birimler ve alt birimlere ait süreç takip akış diyagramlarının hazırlanarak yetkili kullanıcılar tarafından birim web sayfası üzerinden bu alanlara bağlantı vererek İş Akış Süreçlerini kendi web sayfalarında yayınlamaktadır.

Kanıtlar

- [Süreç Yönetimi El Kitabı](#)

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı

Olgunluk Düzeyi (4)

Başkanlığımız, sorumluluk alanına giren hizmetleri sunmakta ve bu hizmetlere yönelik kullanıcı görüşlerini dikkate almaktadır. Konuyla ilgili benzer kuruluşların çalışmaları, teknolojik gereksinimler ve düzenleyici kurumların yönerge ile talimatları doğrultusunda faaliyetler yürütülmektedir.

Ayrıca, birimimizin hizmet alanıyla ilgili olarak kullanıcılarımıza taleplerini iletebilmeleri için Destek Talep Sistemi aracılığıyla başvuru yapma ve geri bildirimde bulunma imkânı sağlanmaktadır. Web sitemizde yer alan İletişim Formu üzerinden geri bildirimler alınmakta olup, aynı zamanda Kalite Anketleri üzerinden de geri bildirim gönderme olanağı sunulmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanan tüm hizmetler ve kaynakların adil şekilde paylaşımı esas alınmaktadır. Tüm iç paydaşlarımıza e-posta hesapları tanımlanmakta, VPN hizmetleri sunulmaktadır. Gereksinim duyan iç paydaşlarımıza web sitesi oluşturma ve barındırma desteği ile akademik sunucu tahsisi sağlanmaktadır.

Kanıtlar

- [Paydaşların geri bildirimleri iletişim formu](#)
- [Memnuniyet Anketleri](#)

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

Olgunluk Düzeyi (4)

Öğrenciler karar alma süreçlerine yaptıkları öneri ve şikayetler ile katılabilmektedir.

Kanıtlar

- [Memnuniyet Anketleri](#)

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

Olgunluk Düzeyi (-)

Birimimiz eğitim birimi olmadığından dolayı mezunumuz bulunmamaktadır.

Kanıtlar

- [Mezun bilgi sistemi](#)

A.5. Uluslararasılaşma

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

Olgunluk Düzeyi (1)

Birimimizin uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamalar bulunmamaktadır.

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

Olgunluk Düzeyi (1)

Birimimizin uluslararasılaşma faaliyetlerini sürdürebilmesi için uygun nitelik ve nicelikte fiziki, teknik ve mali kaynakları bulunmamaktadır.

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

Olgunluk Düzeyi (1)

Birimde uluslararasılaşma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik planlamalar ve tanımlı süreçler bulunmamaktadır.

Sonuç ve Değerlendirme

Birimimizin güçlü yönleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

- Üniversite yönetiminin bilişim teknolojilerine ve faaliyetlerine yapıcı bakışı ve desteği,
- Ulusal Akademik Ağ Bilgi İşlem Merkezi (ULAKBİM) ile olan koordineli ve uyum içinde çalışıyor olmamız ve Kullanım Politikası Sözleşmesi'nin mevcut olması
- Birim çalışanlarının özverili çalışma arzusu,

Birimimizin iyileştirmeye açık yönleri ise aşağıda belirtilmiştir.

- Bilişim Teknolojilerine ayrılan finansal kaynağın azlığı,
- Teknik ve nitelikli personel yetersizliği ve temindeki güçlük,
- Hizmet içi eğitim ve kurslara yeterli zaman ve maddi kaynak ayırlamaması,

Değerlendirme;

Kurumumuzun var olduğu bilişim sistemlerinde oluşabilecek herhangi olumsuz bir durumda kurumumuz için maddi, zaman ya da prestij kaybına sebep olacaktır. Sistemin aynı şekilde ya da daha gelişmiş bir yapıda çalışması için, daha da artacak olan bilişim ihtiyaçları ve önceden tahmin edilemeyen tehditler bilişim sistemleri ve insan gücü yatırımlarının artarak sürmesini gerektirmektedir. Bu zayıf yönlerin aksine, Birimiz Kurum içerisindeki Bilgi İşlem Daire Başkanlığının önemli bir role sahip olduğu düşüncesiyle elinde bulundurduğu imkanları olabildiğince verimli kullanarak üst düzey hizmetler sunmaktadır.