

1. BİRİM BİLGİLERİ

1-Birim Hakkında Bilgiler

1-İletişim Bilgileri.

Ad Soyad : Ayhan KOÇ

Adres : Köşk Mah. Kutadgu Bilig Sokağı No:6 38030 MELİKGAZİ / KAYSERİ (Merkez Kütüphane Zemin Kat - Bilgi İşlem Daire Başkanlığı)

Tel: 10219

E-Posta : ayhankoc@erciyes.edu.tr

2-Tarihsel Gelişimi

Daire Başkanlığımız 1985 yılında 2 personeli ile faaliyetlerine başlamıştır. 1985 yılında çok yeni olan bilişim sektöründe Mac ve PC tabanlı bilgisayarlar, orta ölçekli bilgisayar sistemleri ile başta küçük uygulama yazılımları yazılmaya başlanmış ve 1994 yılı itibariyle 9600 bps hızında ilk internet bağlantısı sağlanmıştır.

1996 yılında ODTÜ üzerinden 19200 bps kiralık hat (leased line) internet hattımız devreye girmiştir. 1998 yılı itibariyle ULAKBİM tarafından verilen 128 Kbps Frame Relay bağlantısı ile üniversitemiz Bilgi İşlem Merkezinden üniversitenin diğer birimlerine internet bağlantısı sağlanabilmıştır.

Bu zaman zarfında üniversite genelinde yapısal kablolama çalışmaları, ağ aktif cihazları ve yönetimi, sistem güvenliği, mail, web, yazılım geliştirme alanlarında kapsamlı çalışmalar yapılmıştır. 2002 yılının ilk günlerinde 2 Mbps olan internet bağlantı hızımız şu an 2 Gbps hızına ulaşmış ve Enstitü, Fakülte, Yüksekokul ve birimlerimize internet alt yapı hizmeti verilmektedir. 2009 yılında yapılan bir proje ile merkezi internet ve yerel ağ omurgasında bulunan şase bağlantımız yedekli ve yük paylaşımlı olarak değiştirilmiştir.Erciyes Üniversitesi ağında yaklaşık 12000 civarı aktif uca , mobil bağlantıların da eklenmesiyle 20000 civarı internete bağlanabilen uca hizmet verilmektedir.

Hali hazırda yaklaşık 250000 kullanıcımız mail hizmetinden faydalanabilmektedir.Bu kullanıcılarımız kurumsal e-posta hesaplarıyla , proxy üzerinden kampüs dışından online veritabanlarına erişebilmekte ve kablosuz ağ erişimi için de bu hesaplarını kullanmaktadırlar.

Akademik araştırmalara destek olmak amacımız doğrultusunda birimizde sunucu tahsisi, sunucu barındırma, ihtiyaç duyulan uygulamaların lisanslanması, akademik çalışmaları destekleyici ihtiyaç duyulan her türlü web sayfası, anket, Ders Materyalleri Portalı, dosya paylaşımı ve diğer hizmetlere destek verilmektedir.

Üniversitemizin ihtiyacı olan tüm web uygulamaları için 6 web sunucusu(farklı platformlarda),2 adet veritabanı sunucusu ile toplam 338 adet web sayfası hizmeti verilmektedir.Birimlerin ihtiyacı olan paket web sayfası yazılımları ile verilen hizmet desteklenmektedir. Günümüzün değişmez bir tanıtım aracı olan web teknolojisi kullanılarak Üniversitemiz hakkında kapsamlı bilgiler online sunulmakta, Fakülte , Yüksekokul, Enstitü, Araştırma Merkezleri ve idari birimler web sitelerinden kendilerini tanıtmaktadır.

Üniversitede ihtiyaç duyan birimlere donanım destek hizmeti verilmektedir.Fakülte ve Yüksekokullarda, Rektörlüğe bağlı birimlerde telefonla ve/veya yerinde kullanıcı desteği verilmektedir.

Tüm personelimiz Elektronik Belge Yönetim Sistemi hizmetini kullanmaktadır.

Üniversitemizin Maaş bordro, Personel, Öğrenci İşleri otomasyonunu geliştiren yazılım ekibimiz şu anda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde görev yapmaktadır.

Başkanlığımız Merkez kütüphanesi binasının zemin katında bulunmakta olup, tüm gruplar buradan hizmet vermektedir.

Birimimizde 1 Daire Başkanı, 2 Öğretim görevlisi, 3 Mühendis,1 Çözümleyici, 1 Programcı, 4 Tekniker, 2 Teknisyen, 1 Bilgisayar İşletmeni,1 Büro Personeli,1 Sürekli İşçi ve 1 Hizmetli olmak üzere toplam 18 personel hizmet vermektedir.

3-Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

MİSYON

Üniversitenin ihtiyaç duyacağı bilgi işlem hizmetlerini yerine getirmek, sistemin işletimini sağlamak, eğitim,öğretim ve araştırmalara destek olmak,iletişim ve sunucu altyapısı olarak güvenli ve yeterli bir altyapı oluşturmak, ihtiyaç duyan araştırmacılara hızlı ve etkin biçimde kaynak sağlayabilmek.

VİZYON

Bilişim hizmetleri konusunda ülkemizin önde gelen üniversitelerinden biri olmak.

DEĞERLER VE İLKELER

- İnsana, emeğe ve bilgiye saygı
- Kişisel verilerin paylaşımında kanunlara bağlılık
- Kaynakların kullanımında verimlilik
- Hesap verebilirlik
- Katılımcı yönetim anlayışı

HEDEFLER

- Üniversitemizin hedeflerine destek verecek bilişim altyapısını oluşturmak ve devamlılığını sağlamak
- Bilişim güvenlik düzeyini ve üniversitemiz mensuplarınca farkındalık düzeyini artırmak
- Birim sorumluluk alanı ile ilgili kalite belgelerini almak (ISO 27001)
- Açık kaynak teknolojilerin kullanımını artırmak
- Personelimizin hedeflerimize uygun eğitimleri almaları ve ilgili sertifikalara sahip olmalarının sağlanması
- Çalışanlarımızın kurumsal aidiyet duygularının artırılması

4-Eğitim-Öğretim Hizmeti Sunan Birimleri

Başkanlığımız Eğitim-Öğretim hizmeti sunmamaktadır fakat teknolojik anlamda birimlerimizin Eğitim ve Öğretim hizmetlerine destek hizmeti sağlamaktadır.

5-Araştırma Faaliyetinin Yürütüldüğü Birimleri

Başkanlığımızda doğrudan araştırma faaliyetleri yürütülmemektedir ancak teknolojik anlamda birimlerimizin araştırma faaliyetlerini kolaylaştırmak amacıyla destek hizmeti sağlanmaktadır.

6-Birimin Organizasyonel Şeması

Birimimiz Sistem grubu,Ağ Grubu,Web Grubu,Donanım Destek Grubu ve Proje Destek Grubu olmak üzere 5 grup ile hizmet vermektedir.

Birimimiz organizasyon şeması ekte sunulmaktadır.

BELGELER

[EK BIDB Organizasyon Semasi](#)

2. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

1. Kalite Politikası

Birimimizin görev alanıyla ilgili hizmetler sunulmakta,hizmetlerimizle ilgili kullanıcı görüşleri dikkate alınmaktadır. Konumuzla ilgili benzer kuruluşların faaliyetleri, teknolojik gereksinimler ve düzenleyici kuruluşların yönerge ve talimatları doğrultusunda çalışmalar yapılmaktadır.

Yine birimimizin faaliyet alanı ile ilgili olarak kullanıcılarımıza faaliyetlerimizle ilgili istekte bulunma(problem bildirim formu,arıza takip formu) ve geri bildirim imkanı tanınmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından verilen tüm hizmetlerin ve kaynakların adil paylaşımı esas alınmaktadır.(Tüm iç paydaşlarımıza mail hesabı tanımlanmaktadır. Proxy hizmeti verilmektedir. İhtiyaç duyan iç paydaşlarımıza web sitesi yapımı,barındırması,desteği vb. verilmektedir.)

Birimde resmi idari hiyerarşi olmaması nedeniyle liderlik faaliyetleri yeterli olmamaktadır.(Şef,şube müdürü vb. olmaması) Gerekli organizasyonun yapılması gerekmektedir.

Birim Kalite Komisyonu Ayhan KOÇ, Kerim MALKOÇ, Aysun ELAGÖZ, Fikret ÇAĞLAR, Salih Murat GÜRBÜZ ve Kader DEMİR ÇAKAN'dan oluşmaktadır.

2. Birim Kalite Güvence Komisyonlarının Görev, Sorumluluk ve Faaliyetleri

1. Bilgi İşlem hizmetlerinden memnuniyet seviyesinin ölçümü amacıyla anket oluşturmak

2. Bu verilerden ve bilişim hizmet esaslarından yararlanarak hizmette aksayan yönlerin tespit edilmesi,yönetime iyileştirici öneriler sunulması
3. Birim İç Değerlendirme Raporunun hazırlanması için gereken katkının sunulması
4. Arıza bildirim formumuzun web üzerinden doldurulabilmesi ve gereken raporlamanın yapılabilmesini temin etmek

3. Paydaş Katılımı

İşin aciliyeti önceliklendirmeyi belirlemede en önemli etkidir. Bunun haricinde paydaşlar arasında adil paylaşım prensibi gereğince sıra ile işlem yapılmakta ve kişiler bilgilendirilmektedir.

İç paydaşlarımızdan anketler ve geri bildirimler vasıtasıyla yapılan dönüşler değerlendirilmektedir.

3. EĞİTİM - ÖĞRETİM

1- Programların Tasarımı ve Onayı

Eğitim - Öğretim faaliyetleri kapsamında ihtiyaç duyulan teknolojik altyapı, uygulama ve servislerin birimimiz tarafından karşılanması suretiyle destek olunmaktadır.

2- Programların Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi

Eğitim - Öğretim faaliyetleri kapsamında ihtiyaç duyulan izleme methodlarına destek olunmaktadır.

3-Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

Daire Başkanlığımızda eğitim-öğretim faaliyeti yürütülmemektedir.

4-Öğrencinin Kabulü ve Gelişimi, Tanıma ve Sertifikalandırma

Birimimizde bu kapsamda faaliyet yürütülmemektedir.

5-Eğitim-Öğretim Kadrosu

Birimimizde bu kapsamda faaliyet yürütülmemektedir.

6-Öğrenme Kaynakları, Erişilebilirlik ve Destekler

İhtiyaç duyulan uygulama ve yazılımlar oluşturulmakta veya işletilmekte, teknik altyapı sağlanmaktadır.Mail hizmeti,Erciyes Üniversitesi Ders Materyalleri Portalı,Proxy(Kütüphane veritabanlarına dışarıdan erişim imkanı),kablolu ve kablosuz internet hizmeti verilmektedir.

4. ARAŞTIRMA, GELİŞTİRME ve TOPLUMSAL KATKI

1-Birimin Araştırma Stratejisi ve Hedefleri

Birimimizde doğrudan Araştırma-Geliştirme faaliyeti yürütülmemekte olup teknolojik anlamda destek verilmektedir.

2-Birimin Araştırma Kaynakları

Akademik çalışmalara verilen altyapı desteğinin etkin,sürekli ve adil olması için hizmet verilmektedir.

3-Birimin Araştırma Kadrosu

Birimimiz faaliyet alanında yer almamaktadır.

4-Birimin Araştırma Performansının İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Birimimiz faaliyet alanında yer almamaktadır.

5. YÖNETİM SİSTEMİ

1-Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Birimimizde kamu kadrolarına dayalı idari yapılanma eksiktir. Fiilen oluşmuş gruplar ve grup liderleriyle iş sürdürülmekte ancak idari yetki ve sorumluluk eksikliği nedeniyle gereken güvence sağlanmamış durumdadır. Teknik bir birim olmamız nedeniyle idari kademe de teknik bilgi sahibi insanların bulunmasının hizmete katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ancak kamuda yapılan görevde yükselme sınavları -sınavda sorulan konular nedeniyle- konumuzla ilgili yetenekli kişilerin idari kadrolara geçmesini sağlayamamaktadır.

Verdiğimiz hizmete uygun idari yapılanmanın sağlanması gerekmektedir.

2-Kaynakların Yönetimi

- Birimimizde işe başlayan kişiler ihtiyaç duyan gruplara katılmakta ve belirli bir işe alışma sürecinden sonra hizmet vermeye başlamaları beklenmektedir. Herhangi bir performans yönetimi veya sicil sistemi uygulanmamaktadır. Bu konularda üniversitemizin benimseyeceği yöntemlerin tüm birimlerce kullanılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Birimimizde öğretim görevlisi,tekniker,programcı,çözümleyici,işletmen kadroları ağırlıklı olarak görev almaktadır. Kadrolarımızın seçiminde birimimizin katkısı kısıtlı olmaktadır.
- İmkanlar ölçüsünde eğitim olanağı sağlanmaktadır.
- Mali kaynakların kurallar ve ihtiyaçlar çerçevesinde kullanımı sağlanmaya çalışılmaktadır.
- Satın alma sürecinden önce gereken titizlik gösterildiği için alınan ürünler etkin kullanılmaktadır.

3-Bilgi Yönetimi Sistemi

İş takibi amaçlı hazırlanan Takip Programı ile kullanıcı destek hizmetleri takip edilmektedir. Diğer iş takipleri için bir sistem geliştirilmesi istenmektedir. Toplanan verilerin güvenliği, gizliliği ve güvenilirliğinin sağlanması amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığı özelinde ISO 27001 çalışması yapılması planlanmaktadır.

4-Birim Dışından Tedarik Edilen Hizmetlerin Kalitesi

Birim dışından alınan hizmetler şartname ve sözleşmeler ile yasal olarak güvence altına alınmaktadır.

5- Yönetimin Etkinliği ve Hesap Verebilirliği, Kamuoyunu Bilgilendirme

Birimimiz tarafından hazırlanan birim faaliyetleri ile ilgili Rektörlüğe yıllık raporlar gönderilmekte ve bu raporlar web sitemizden yayınlanmaktadır.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

1-Sonuç ve Değerlendirme

Güçlü Yönleri :

- İş deneyimine sahip kalifiye personel
- Personelin gelişime açık olması
- Teknolojinin sürekli takibinin yapıyor olması

Zayıf Yönlerimiz:

- Personelin yeterli sayıda olmaması
- Bilişim firmalarının merkezlerine olan uzaklık, eğitim ve teknolojiyi tanımakta zorluk oluşturmaktadır
- Parasal, mekansal ve eleman sayısı kısıtlılığı nedeniyle teknik eğitimler konusundaki eksiklik
- Personelin işbirliği içinde olmaması
- Birimimizin personelinin görevde yükselme imkanlarının kısıtlı olması
- Birimin görev tanımının gerek YÖK belgelerinde gerek uygulamalarda yeterince belirgin olmaması