



BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak - 31 Aralık 2024



BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1 Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB) gelişen teknolojik gelişmeleri takip ederek Üniversitemizin Bilişim alanında kararlı ve azimli olarak çalışmalarına devam etmektedir. Yüksek öğrenim kurumlarındaki Bilgi İşlem Daire Başkanlıklarının görevleri Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile; Üniversitedeki bilgi işlem sistemini işletmek, eğitim ,öğretim ve araştırmalara destek olmak, Üniversitenin ihtiyaç duyduğu diğer bilgi işlem hizmetlerini yerine getirmek ile görevlendirilmiştir. BİDB internet hizmetini Ulaknet Kullanım Politikasına uygun şekilde kullandırmakla yükümlüdür.

Daire Başkanlığımız, tüm paydaşlarımızın çalışmalarını yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan yazılım, donanım ve diğer bilişim hizmetleri konusundaki ihtiyaçları karşılamada destek olmaktadır. Bu işler için uzmanlaşmış kadroları oluşturmak, bilgisayar teknolojilerinin uygulanma seviyesi açısından en ön sıralarda yer almak ve bu konuda tercih edilen bir Üniversite olmak için çalışmalarımızı yürütmekteyiz.. Kurumumuzun ihtiyacı olan lisanslı ürünler alınarak paydaşlarımızın kullanımına sunulmaktadır. Buna örnek olarak Microsoft ürünleri kampüs sözleşmesini verebiliriz.

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 gereği prosedür, proses ve talimatlar yazılı hale getirilmiştir. Daire başkanlığımız da görev tanımları, organizasyon şeması, iş akış süreçleri vardır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Kanıtlar:

1. Teşkilat şeması: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/gorevdagilimcizelgesi>
2. Görev tanımları: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/gorevdagilimcizelgesi>
3. Organizasyon Şeması: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/organizasyonsemasi>
4. ISO 27001 Sertifika Belgesi, Doküman Listesi : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>
5. Microsoft Eğitim Çözümleri Üyelik anlaşması talep yazısı (ebys): E-25017810-949- 463376 sayılı, 05.01.2025 tarihli ve 491DA035-D7A1-4F5F-A44B-BA66972D4FA5 doğrulama kodlu yazı.

A.1.2 Liderlik

Daire Başkanlığımız kalite güvencesi sistemi ve kültürü gelişimini destekleyen çalışmalarını sürdürmektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasını almaya hak kazanmıştır. Üniversitemiz de paydaşlarımıza daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerek kablolu ve gerekse kablosuz ağ altyapısı iyileştirme çalışması 2024 yılında tamamlanmıştır..

Aynı şekilde 2024 yılı içerisinde gerek ana kampus gerekse dış kampüslerimizdeki kablolu internet hızında artırım taleplerimize uygun olarak iyileştirmeler sağlanmıştır. Sağlanan bu iyileştirmelerin Dire Başkanlığımız Memnuniyet Anketi sonuçlarında da görülmektedir.

Hizmette kalitenin artırılması ve birim memnuniyetinin artırılması amacıyla 2021 yılında uygulanmaya başladığımız Bilgi İşlem Destek Sistemi ve 2023 yılında hizmete alınan Çağrı Merkezi ile hizmet kalitemizin artırılmasına destek verilmiştir.

Daire Başkanlığımız kalite kültürünün gelişmesine katkısı izlenmekte ve kalite kültürünün içselleştirilmesi çalışmalarına katkı sunmaktadır. Üniversitemiz tüm fakülte, meslek yüksekokulları, daire başkanlıkları ve bağlı diğer birimlerimizin talepleri değerlendirilmekte ve hizmet verilmektedir. Gerek kurumuz ,gerekse birimimizden memnuniyetin artırılması konusunda çalışmaktayız.

Kanıtlar :

1. Destek Sistemi Başvuruları : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30
2. Çağrı merkezi açılış duyurusu : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiislemcagrimerkeziacildi>
3. Memnuniyet anketi: E-62722816-044-6583 sayılı, 03.02.2025 tarihli ve 5DFEA909-B6E5-4583-8D21-68EDD4F8490B doğrulama kodlu yazı.
4. Yazılım grubu toplantı tutanağı: https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_m02wF.pdf
5. ISO 27001:2017 Sertifika Belgesi, Doküman Listesi: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>
6. İnternet hız artırım talepleri : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/ulaknet-uc-yonetim-basvurular>



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 güncel teknolojik gelişmeleri yakından takip etmekte ve paydaşlarımızın ihtiyaç duyduğu hizmetleri bu doğrultuda vermektedir.

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. 2023 yılı Aralık ayında TSE tarafından ISO 27001:2017 standardı kapsamında 1. GÖZETİM aynı şekilde 2024 yılı içerisinde 2.GÖZETİM tetkiki tamamlanarak 2025 yılı sonuna kadar belge kullanımı hakkı elde edilmiştir.

Daire Başkanlığımız bilgi güvenliği, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün geliştirilmesini destekleyen çalışmalarını sürdürmektedir. Bu amaçla 13.12.2022 tarihinde İzmir Katip Çelebi Üniversitesi ile yedekleme sistemimizin bulut sistemine taşınması için protokol imzalanmıştır. Bununla veri tabanının düşük maliyetlerle yedeklenmesi ve bilgi güvenliğinin sağlanması amaçlanmaktadır. Mevcut yedekleme sisteminin 'Bulut Bilişim Sistemi'ne taşınması ile bilgi güvenliği yanında yedekleme maliyetinden tasarruf edilecektir.

Geleceğe dönük yatırımlar yapılarak bilgi işlem alt yapımızın geliştirip güncellendiği uzun vadeli yatırımlar yapılmıştır. Kablolı ve Kablosuz ağ alt yapı yatırımları, sistem odası iklimlendirme ve yangın söndürme yatırımı, disk kapasitelerin artırılması gibi yatırımlar tamamlanmıştır. Tüm bu çalışmalar ile Üniversitemizde hizmet kalitesinin ve memnuniyetin artırılması amaçlanmaktadır. Uzun vadeli gelecek planları yapılarak, gelecek planlanmıştır.

Kanıtlar:

1. BGYS Sertifikası : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>
2. ISO 27001:2017 Standardı 2.Gözetim Tetkik sonuç yazısı: E-59180641-060.07.02-12964 tarih 16.01.2025
3. ULAKBİM hız artırım talebi: [/bilgiislem/ulaknet-uc-yonetim-basvurular](https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/ulaknet-uc-yonetim-basvurular)
4. İzmir katip Çelebi Üniversitesi ile protokolü: http://ktu.edu.tr/dosyalar/yonetim_I3OuH.pdf
5. ISO 27001:2017 Standardı toplantıları: https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_kfFdh.pdf
6. Destek Sistemi Başvuruları : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> : 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30

A.1.4 İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Başkanlığımız çalışmaları 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 Çağrı Merkezi ve bize yazın modülü üzerinden yapılmaktadır.

Destek Sistemine üzerinden gelen talep sayısı 2020 yılı için 1145, 2023 yılında 4250, 2024 yılında 4374 talep girilmiştir. Gelen taleplerle ilgili özellikle yazılımlardan kaynaklanan eksikliklerimizi görmek ve sistemin iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanında geri bildirim yapılarak paydaşlarımız bilgilendirilmektedir. Bu özelliği ile PUKO döngüsüne iyi bir örnek oluşturmaktadır. Yazılım grubu personelimiz her hafta toplantı yaparak haftalık iş programı gözden geçirilmektedir. Ayrıca bu toplantıda Destek Sistemi üzerinden gelen talepler gözden geçirilmektedir.

Kalitenin artırılması ve bilgi güvenliği için 2024 yılı içerisinde yapılan çalışmalar sonucunda talimatlar, prosedürler ve politikalar yazılı hale getirilmiştir. ISO 27001:2017 BGYS Sertifikası 2.GÖZETİM çalışması 2024 yılı içerisinde tamamlanarak belge kullanım hakkı elde edilmiştir.

Aynı şekilde Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Rehberine uyum çalışmaları yapılmıştır. Rehberine uyum çalışmaları için İç Denetim Birim Başkanlığı ve denetçi uzman personelin olduğu çalışmalar yapılmıştır. Her yıl olduğu gibi 2024 yılı içerisinde Sızma Testi yapılarak bilgi güvenliğine verilen öneme dikkat çekilmiştir.

Web sayfalarının sürekli güncellenmesi, üniversite bilgi yönetim sisteminde tüm modüllerin bir bütünün parçaları biçiminde çalışması güçlü yönümüz olarak kaliteye verilen önemi göstermektedir.

Kanıtlar:

1. İş Akış Süreçleri : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/kontrolortami>
2. ISO 27001:2017 Prosedür, politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>
3. Destek Sistemi Başvuruları : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> : 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



A.1.5 Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Birimimiz Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik adına Sistemlerde tutulan log kayıtları, veri tabanı içerikleri ve dosyalama- arşivleme yöntemi kullanılarak iç denetim ve dış denetim yolunun açıktır. Her gün belirlenen bir saatte sistem yedekleri alınarak bilgi güvenliği konusu güncel tutulmaktadır.

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. Sızma testi ile birlikte yapılacak olan farkındalık eğitimi Üniversitemiz yönetiminin talebi doğrultusunda tüm üniversite personelimizi kapsayacak şekilde Dijital Dönüşüm Ofisi ev sahipliğinde farkındalık eğitimi verilmiştir.

Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verilebilirlik konusunda destek sistemi üzerinden alınan geri bildirimler de bizim için yol gösterici olmaktadır. BİDB web sayfası tüm paydaşların bilgilendirilmesi için güncel olarak tutulmaktadır. BİDB tarafından hazırlanan birim faaliyetleri ile ilgili Rektörlüğe yıllık raporlar gönderilmektedir. Başkanlığımız hizmetlerine ilişkin memnuniyet anketi düzenlenmiştir. Web sayfalarının sürekli güncellenmesi yapılmakta, mobil uygulama üzerinden paydaşlarımız bilgilendirilmektedir.

Kanıtlar:

1. Web sayfamızda duyurular : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/duyurular>
2. KTÜ toplu mail bilgilendirme servislerinin aktif kullanılması
3. Farkındalık eğitimi : <https://www.ktu.edu.tr/ddo/haber/ktu-dijital-donusum-ofisi-siber-guvenlik-sizma-egitimine-ev-sahipligi-yapti>

A.2.1 Misyon, Vizyon ve Politikalar

Daire başkanlığımız için Misyon ve Vizyon ifadeleri tanımlanmıştır. Daire başkanlığı çalışanlarınca bilinir ve paylaşılr. Kalite güvencesi kapsamında Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarına önem verilmektedir. Bir taraftan Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi rehberi uyum çalışmaları diğer taraftan ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarını yürütmekteyiz. Politikalarımız bu standart çerçevesinde belirlenmiş ve yürütülmektedir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Üniversitemizin bilgi işlem politika ve stratejinin yapılandırılmasında etkin rol oynamaktadır. Paydaşlarımızın gelişen bilişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılabilmeleri ve güncel gelişmelerden haberdar olmaları için çalışmalar yapılmaktadır. Yeni gelişmelerle ilgili bilgilendirmeler e-posta ve web sayfamızda duyurularla sağlanmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı; kuruluş amacından gelen sorumluluklarını geliştirerek, Üniversitemizin hızlı, verimli ve kaliteli hizmet anlayışı ile bilişim ile ilgili sorunlarına çözümler getirebilecek alt yapıda özverili personel ve yönetim desteğine sahiptir. İnsanlık için yararlı bilimsel ve teknolojik yeniliklerin kullanılmasını sağlamak. Gelişen bilişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılabilmesi, bu teknolojiler ışığında üniversitedeki bilgi kaynaklarının bütünleşik bir yapıda oluşturulabilmesi, Ulusal düzeyde örnek gösterilen ve daima güven duyulan, danışılan, kurumsal yapı ve kurumsallaşma bilincinin yerleşmiş olduğu bir kurum olmanın yanında bilişim hizmetleri konusunda gerekli tüm faaliyetleri yerine getirerek Karadeniz Teknik Üniversitesi kurumsal vizyonunda belirtilen hedefleri gerçekleştirmek için çalışılmaktadır.

Kanıtlar:

1. <https://ktu.edu.tr/bilgiislem/misyonvizyonorganizasyonyapisivegorevler>
2. ISO 27001:2017 Prosedür, politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>

A.2.2 Stratejik Amaç ve Hedefler

Üniversitemizin 2024-2028 Stratejik Planında belirlenen Stratejik Amaç hedef ve Performans Göstergeleri dikkate alınarak birimizin bu amaç, hedef ve göstergelere katkı yapmaktadır.

Üniversitemiz Stratejik Planı dahilinde başkanlığımız hedefleri belirlenmiştir. Stratejik Plan sistemi kullanılarak kurum ölçütleri doğrultusunda birim performans gösterge girişleri 2025 yılı için yapılmıştır. Üniversitemizin birinci amacı olan 'Nitelikli Mezunlar İçin Eğitim v Öğretimi Yenilikçi ve Öğrenciyi Merkeze Alan Bir Yaklaşımla Güçlendirmek' için Daire Başkanlığımız öğrencilerin öğrenme ortamı, kaynakları, tesis ve altyapılara yönelik çalışmalarımız Ağ ve sistem grubu personellerimiz öncelikli olarak ele almakta ve çalışmalarını yapmaktadır.

2024 yılı içerisinde Daire Başkanlığımızın önceliklerinden olan Sisteme odası iklimlendirme çalışması, kabloşuz ağ altyapısı için önemli yatırımlar yapılmıştır. Bu iyileştirmelerin sonuçlarını memnuniyet anketlerinde görülmüştür.



Ayrıca ISO 27001;2017 Bilgi Güvenliğine Yönetim Sistemi 2024 yılı 2.Gözetim Çalışması, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi 2017 Bilgi Güvenliğine Yönetim Sistemi 2024 yılı çalışması ve Sızma Testi çalışmaları yapılarak bilginin güvenliğine ve korunmasına yönelik çalışmalar olarak görülmektedir. Ayrıca çift faktörlü bilgi doğrulama, e- devlet ile entegrasyon ve KTÜ Mobil uygulaması ile paydaşlarımıza verdiğimiz hizmetin kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi Daire Başkanlığımız yazılım grubu personellerimiz tarafından geliştirilmiştir. Gelişen şartlara göre güncellemeler yapılmaktadır. Örnek bir çalışma olan Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi birkaç üniversite kullanma konusunda talepleri vardır.

Kanıtlar:

1. **KTÜ Stratejik Plan Bilgi Yönetim Sistemi yazılımı** : <https://sbys.ktu.edu.tr/>
2. **2024 Yılı Birim Faaliyet Raporu** : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari>
3. **Memnuniyet ankaeti (2025 yılı)**: E-25017810-010.05-605545 sayılı, 08.01.2025 tarihli ve F5EAD3FA-FECB-4220-A8EE-28EF0A6E8630 doğrulama kodlu yazı
4. **Kablosuz ağ altyapı çalışması resmi yazı**: E- 017810-70404.01-493772 sayılı, 18.03.2024 tarihli ve 2DBA9ECA-6E35-46AD-BB69-D638607A3BE1 doğrulama kodlu yazı.
5. **Sızma testi Çalışması başlama resmi yazı** : E-25017810-949-518944 sayılı, 05.06.2024 tarihli ve EDD6F140-0237-4687-832F-8D206E79A183 doğrulama kodlu yazı.
6. **ISO 27001;2017 BGYS 2024 yılı 2.Gözetim çalışması resmi yazısı**: E-59180641-060.07.02-1296 sayılı vzfpa2sc doğrulama kodlu yazı

A.2.3 Performans Yönetimi

Daire Başkanlığımızda tüm birimlerde çalışan personelimiz yaptıkları işleri, Destek Sistemi üzerinden takip edilebilmektedir. Bu bilgi girişinde girilen işin tahmini ne kadar süreceği belirtilmekte, iş sonunda ise gerçekleşen zaman girilmektedir. Bu şekilde birim ve personel bazında istenen tarih aralığında personelin ne kadar süre çalıştığı, kaç tane işin tamamlandığı veya tamamlanamadığı, hedeflenen süre ile gerçekleşen süreler takip edilmektedir.

Destek Sitemi üzerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığına gelen destek talepleri ilgili birimlere yönlendirilmekte ve gerekli destek verilmektedir. Yıl sonunda Destek Sistemi tarafından gelen talepler birim bazlı ayırt edilmekte kaç destek talebine cevap verildiği ve ne kadar süre içerisinde cevaplandırıldığı takip edilebilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak haftalık planlanmasının yapılabilmesi adına birim bazlı toplantılar düzenlenerek bir önceki haftanın yapılan işleri ile ilgili haftanın planlanan işleri rapor edilmektedir. Bu şekilde birimlerin ve personelimizin performansı takip edilebilmektedir.

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 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 altyapı desteği verilmektedir. Toplanan veriler daire başkanlığımız kontrolündeki veri tabanında tutulmaktadır. Kurumsal raporların alınması sağlanmaktadır.

Kanıtlar :

1. **Stratejik Plan Bilgi Sistemi yazılımı birimimiz tarafından geliştirilmiştir, Sayfa Linki:** <https://sbys.ktu.edu.tr/>



A.3.1 Bilgi Yönetim Sistemi

Bilgi Yönetim Sistemi bütünsel yapıda birçok işlemin bir arada yapıldığı programlar (yazılımlar) bütünüdür. Yazılım grubumuz tarafından ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak kodlaması yapılmaktadır. Sürekli güncellemeler ile güncel ihtiyaçlara cevap verilmektedir. Dinamik bir yapıya sahip Personel Bilgi Sistemi ve Öğrenci Bilgi Sistemlerini örnek verebiliriz.

ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası, Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurumsal hafızasının oluşması için kazanılan bilgi ve tecrübelerin yazılı hale getirilmesi, takibinin ve güncellemelerin yapılması ile üniversitemizin sürekli gelişim içinde olmasına katkı sağlamaktadır.

Kullanmış olduğumuz tüm bilgi sistemleri için yedekleme mekanizmaları mevcut olup olağanüstü durum planları çerçevesinde gerekli alt yapı geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca her yıl yapılan Sızma (penetrasyon) Testleri ile sistemin güvenliği, açıkları test edilmekte ve önlemler alınmaktadır. Daire Başkanlığımızda Akademik ve idari birimlerin kullandıkları Bilgi Yönetim Sistemi bütünsel bir yapıya sahiptir.

Yazılım grup personelleri her hafta pazartesi günleri toplantı yapmakta bir önceki haftanın planlamaları gözden geçirilirken gelecek haftanın da çalışma planı oluşturulmaktadır. Genel bir değerlendirme yapılmaktadır. Ayrıca Destek Sistemi üzerinden oluşturulan talepler ilgili arkadaşlar tarafından takip edilebilmekte ve cevaplandırılmaktadır. Taleplerin ne kadar süre içerisinde cevaplandığı ya da kimlerin destek talep programını takip etmediğini bu değerlendirme toplantılarında görebilmekteyiz.

Web hizmetlerine eklenen 2 faktörlü kimlik doğrulama ile hesabımızın güvenliği daha üst seviyelere yükseltilmiştir. 12.03.2024 tarihi itibarı ile devreye alınan bu güncelleme ile Bilgi Yönetim Sistemine(BYS) giriş yaparken sadece kullanıcı adı ve şifre değil, aynı zamanda mobil uygulamamız aracılığıyla alınacak olan doğrulama koduyla giriş yapılarak güvenliği daha üst seviyelere yükseltilmiştir

Kanıtlar:

1. **Haftalık yazılım grubu toplantı tutanağı:** https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_m02wF.pdf
2. **Destek Sistemi Başvuruları :** <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> : 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30
3. **BYS Girişi için 2 faktörlü kimlik doğrulama:** <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/duyuru/bilgi-yonetim-sistemibys-girisi-icin-2-faktorlu-kimlik-dogrulama>

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 birimiz 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 2023 yılı içerisinde çeşitli hizmet içi eğitimlere katılmışlardır. Ayrıca tüm personelimiz TSE'nin Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi konusundaki eğitimlerine katılmıştır.

Daire Başkanlığımız personellerinden Ayhan MURAT ve Ertuğrul Dursun KAYIŞ çalışmalarından dolayı ödüllendirilmişlerdir. Bu çalışma daire başkanlığımızın motivasyonunu artırmıştır.

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. Etik kuralları konusunda personel bilgilendirilmiş ve imzalatılarak özlük dosyalarına konulmuştur. Personel ihtiyacı durumu Genel Sekreterimiz ile Daire Başkanlığımızın talebi doğrultusunda ilan edilmektedir. İhtiyaç duyulan personel özellikleri ve eğitim durumu ile ilgili ilan bilgileri oluşturulmaktadır. Üniversitemiz birimlerinde yapılan memnuniyet anketlerine altyapı desteği verilmektedir.

Kanıtlar:

1. **Ödüllendirme :** <https://www.ktu.edu.tr/personel/odullendirme-mekanizmasi>
2. **Hizmet içi eğitime katılım belgeleri:** E-25017810-918.01-448128 sayılı, 833686CB-CCFE-471B-A729-7DC439FA5799 doğrulama kodlu yazı.
3. **Etik sözleşme :** https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_w89BJ.pdf



A.3.3 Finansal Yönetim

Daire Başkanlığımızın temel gelir kalemleri Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı bütçe çalışmaları ile belirlenmiştir. Finansal kaynakların birim ihtiyaçları dikkate alınarak ayrıntılı finansman cetvelleri hazırlanarak e-bütçeye girilmektedir. Süreç Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yönetilmektedir. Bütçe sürekli takip edilmekte ihtiyaç olması halinde ilave bütçe talepleri yapılmaktadır. Daire Başkanlığımız 2024 bütçe gerçekleştirmeleri tablodaki gibidir.

Ekonomik Düzeyde 2024 Bütçe				
	Başlangıç Ödeneği (TL)	Toplam Ödenek (TL)	Harcama (TL)	H/T.Ö Oranı %
BÜTÇE GİDERLERİ TOPLAMI				
PERSONEL GİDERLERİ	10.481.000	10.641.619	10.641.517	%99
SGK DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	1.367.000	1.503.647	1.503.647	%100
MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.163.000	858.066	791.036	%92
CARİ TRANSFERLER				
SERMAYE GİDERLERİ				

Kanıtlar:

- Ödenek talebi yazı örneği : E-2517810-841.02.01-616935 sayılı, 01BD4257-39E8-4576-B7F9-E50DD9B40069 doğrulama kodlu yazı.

A.3.4 Süreç Yönetimi

Daire Başkanlığımızda yazılım grubu personelimizin yaptıkları çalışmalarda koordinasyonun sağlanması ve problemlerin çözümü için haftalık toplantılar yapılmaktadır. Bu toplantılar da birim sorumlusu işleyişi takip etmekte ve gerekli önerilerini sunmaktadır. Birim ve personel bazında istenen tarih aralığında personelin ne kadar süre çalıştığı, kaç tane işin tamamlandığı veya tamamlanamadığı, hedeflenen süre ile gerçekleşen süreler takip edilmektedir.

Ayrıca başkanlığımız süreç yönetimini etkin olarak satın alma işlemlerinde uygulamaktadır. İlgili mali yıl başında birimlerden satın alma talepleri toplanıp üst yönetime sunulur. 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 Genel Sekreterlik makamı ve İdari Mali İşler Daire başkanlığı aracılığı ile başlatılır.

Kanıtlar:

- Destek sistemi dökümü: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> : 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30
- Sürekli Yazılar takip çizelgesi: https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/bilgiislem_7c736.pdf
- ISO 27001:2017 Prosedür, politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>

A.4.1 İç ve Dış Paydaş Katılımı

Daire Başkanlığımız Kurum Kalite amaç ve hedefleri doğrultusunda tüm paydaşlarını web sayfası ve e-postalar ile bilgilendirmektedir. Ayrıca yazılımı Daire Başkanlığımız tarafından yapılan KTU Mobil uygulamasının tamamlanması ile daha sağlıklı bilgilendirme ortamı oluşturulmuştur.

Satın alma işlemlerinde kullanılan satın alma modülü daire başkanlığımız personeli tarafından kodlaması yapılan bir yazılımımızdır. Bu modül ile dış paydaşlar ile üniversitemiz satın alma işlemleri şeffaf bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır. Bu sistem sayesinde hem satın alma birimi çalışanlarından hem de tedarikçiler olan dış paydaşlarımızdan olumlu dönüşler almaktayız.

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

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Kanıtlar:

1. Online KTÜ: online.ktu.edu.tr
2. BYS KTÜ: bys.ktu.edu.tr
3. Destek Sistemi: hesk.ktu.edu.tr, destek.ktu.edu.tr

A.4.2 Öğrenci Geri Bildirimleri

Daire başkanlığımız yazılım ve sistem ana kaynağı olarak görev yapmaktadır. Gelen talepler doğrultusunda öğrenciler için yeni modüller hazırlanmakta ve kullanıma sunulmaktadır. Öğrencilerin Destek Sistemi üzerinden açtıkları talepler yazılım grubuna ve bizlere katkı sağlamaktadırlar. Bu öneri ve şikayetler bizim için yol gösterici olmaktadır.

Öğrencilerimiz Daire başkanlığımıza şahsen veya Destek Sistemi üzerinden talepleri mutlaka değerlendirilmekte ve cevap verilmektedir. Başvurular incelendiğinde lisanslı programlardan faydalanma, virüs programı kurma, e-posta, eduroama bağlanma, sabit IP talepleri ve teknik konularda destek için merkezimizden Destek Talebinde bulunmaktadır.

Kanıtlar:

1. Kulüp Yönetimi Sistemi Link: <https://kulup.ktu.edu.tr/>
2. Bilgi işlem çağrı merkezi: 377 2 377
3. Lisanslı programlardan faydalanma: <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 İdari Mali İşler Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Kurum içi alınacak teknik ekipman şartnameleri ve uygunluklarının kontrolleri de daire başkanlığımız kontrolünde gerçekleştirilmektedir. Daire Başkanlığımıza yapılan komisyon talepleri değerlendirilmekte ve ilgili komisyonlara destek verilmektedir.

Kanıtlar:

1. ISO27001:2017 Prosedür, politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>
2. Kurul ve Komisyonlarımız Link: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/kurulvekomisyonlarimiz>

B.1.1 Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

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

Öğrenci işlerinin koordinasyon ve takip için kullandığı Öğrenci Bilgi Sistemi yazılımı da aynı şekilde birimimiz tarafından geliştirilmiş ve hizmete sunulmuştur. Bu modül sayesinde öğrenciler, dersler ve akademik yapı tanımlı olabilmekte, takibi gerçekleştirilmektedir.

Mezun öğrencilerimizin kullanımı için duyuru sistemi ve bilgi sistemleri aktif edilmiştir. Teknik destek birimimizde donanımsal ve yazılımsal 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. Destek sistemi dökümü: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/birimfaaliyetraporlari> : 2024 yılına ait birim faaliyet raporu sayfa 29-30 ve EBYS üzerinden gelen yazılar. (kişisel bilgi içerdiği için yazı ve talep içeriğine yer verilememiştir.)
2. Öğrenci işleri yazılımı: <https://bys.ktu.edu.tr/bys.aspx> (öğrencilerin kullanımına sunulmak üzere geliştirilen ve üretilen yazılımlara BYS sistemi üzerinden erişim sağlanabilmektedir. Kulüp Yönetim Sistemi, Staj Sistemi vb.)

C.1.1 Araştırma-Geliştirme ile İlişkileri

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı eğitim-öğretimde kalitenin artırılması ve gelişime açık öğrencilerin yetiştirilmesi edilmesi amacının gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bilgi işlem alt yapısını bilişim altyapısının teknolojik gelişmeler çerçevesinde sürekli olarak geliştirmek ve paydaşlara sunulan bilişim hizmetle



Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

standardında tutması için çalışmalar sürdürülmektedir. Bu kapsamda uluslararası standartları temel alan yaklaşımlar benimsemekte ve uygulanmaktadır. Cumhurbaşkanlığının yayınladığı bilgi ve iletişim rehberi uyum süreci sağlıklı bir şekilde yürütülmekte ve bu kapsamda denetimler gerçekleştirilmiştir.

Birimimiz için bilgi güvenliği konuları ile alakalı iç ve dış hususların olumlu ve olumsuz yönleri irdelenerek risk faktörlerini azaltmada yeni teknolojilerden olabildiğince faydalanmaya çalışılmaktadır. Donanım altyapısı, sunucu kapasitesi ve güncel yazılımların kullanımı konusunda risk değerlendirme sonuçlarından faydalanılmaktadır. Her yıl Sızma Testi yapılarak sistemin güvenliği konusunda çalışmalar yapılmaktadır.

Daire Başkanlığımızın 2022 yılında ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini almaya hak kazanmıştır. BGYS belgesi için 2023 yılında 1.GÖZETİM tetkiki ve 2024 yılında 2.GÖZETİM tetkikleri yapılarak Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesinin kullanımı hakkı devam etmektedir.

Kanıtlar:

1. **Cumhurbaşkanlığı DDO Bilgi ve İletişim Güvenliği çalışması resmi yazı** : E-25017810-719-306015 sayılı, 09392F0F-C8B1-4143-8948-2F7CC77BCB21 doğrulama kodlu EBYS yazısı.
2. **BGYS 27001 standardı** : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>

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. Birimimiz tarafından memnuniyet anketi çalışması yapılmıştır. Tüm personelimizin ve öğrencilerimizin faydalandığı teknik destek taleplerine ilişkin memnuniyet oranını % 85 olduğunu görmekteyiz.

Kanıtlar: 1. Düzenlenen memnuniyet anketinde katılımcılar belirli konularda memnuniyetlerini ifade ederken, bazı alanlarda ise iyileştirme gereksinimlerini dile getirmiştir. Bu geri bildirimler doğrultusunda, olumsuz geri dönüşlerin olduğu alanlarda iyileştirme çalışmalarına başlanmış ve olumlu geri dönüşlerin artırılması için stratejiler geliştirilmiştir. (yapılan iyileştirmelere yönelik örnekler

- 2 : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/haber/sunucu-odasi-yenilendi> , hızlı ve güvenli bir hizmet sunabilmek adına yapılan hizmet alım sözleşmeleri vb.

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 şekilde iletebilmektedir.

Kanıtlar: 1. Çağrı merkezi, destek sistemi: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiislemcagrimerkeziacildi/>
<https://roundcube.ktu.edu.tr/hesk/>

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

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. 2023 yılı Aralık ayında TSE tarafından ISO 27001:2017 standardı kapsamında 1. GÖZETİM aynı şekilde 2024 yılında da 2.GÖZETİM tetkiki tamamlanarak 2025 yılı sonuna kadar belge kullanımı hakkı elde edilmiştir.

Daire Başkanlığımız bilgi güvenliği, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün geliştirilmesini destekleyen çalışmalarını sürdürmektedir. Bu amaçla 13.12.2022 tarihinde İzmir Katip Çelebi Üniversitesi ile yedekleme sistemimizin bulut sistemine taşınması için protokol imzalanmıştır. Bununla veri tabanının düşük maliyetlerle yedeklenmesi ve bilgi güvenliğinin sağlanması amaçlanmaktadır. Mevcut yedekleme sisteminin 'Bulut Bilişim Sistemi'ne taşınması ile bilgi güvenliği yanında yedekleme maliyetinden tasarruf edilecektir.

Geleceğe dönük yatırımlar yapılarak bilgi işlem alt yapımızın geliştirip güncellendiği uzun vadeli yatırımlar yedekleme Kablolu ve Kablosuz ağ alt yapı yatırımları, sistem odası iklimlendirme ve yangın söndürme yatırımı, disk kapasitelerin gibi yatırımlar tamamlanmıştır. Tüm bu çalışmalar ile Üniversitemiz de hizmet kalitesinin ve memnuniyetin amaçlanmaktadır. Uzun vadeli gelecek planları yapılarak gelecek planlanmıştır.



Daire Başkanlığımız bilişim altyapısına yapılan bu yatırımlar sayesinde bir çok birimde olduğu gibi Kütüphane Daire Başkanlığında bazı çalışma salonlarındaki şikayetlerin artık ortadan kalktığını görmekteyiz.

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 yenilemiştir. 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 ilgili iş için gerekli bilgi birikimine sahip olması ,
- Bilgi teknolojileri hakkında yeterli düzeyde bilgiye sahip olmak,
- Personelin birlikte uyum içerisinde çalışması,
- Üniversite Bilgi Yönetim Sisteminde tüm modüllerin bütünleşmiş bir biçimde çalışması
- Üniversite yönetiminin bilişim teknolojilerine ve faaliyetlerine yapıcı bakışı ve desteği,
- İnternet ağ alt yapısı, kablosuz ağ altyapısı ve güvenlik duvarı yatırımlarının tamamlanmış olması,
- Her yıl Sızma Testi çalışması ile Daire Başkanlığımız sistemlerinin yetkili kurumlarca cek-up yapılması,
- Bilişim teknolojilerini yakından takip etmek,
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi rehberi uyum çalışmaları,

Zayıf Yönler

- Personel sayısındaki yetersizlik ve temininde güçlük,
- Personel sayısındaki yetersizliğin iş yükünü arttırması,
- Yetişmiş elemanın kurum içi ve kurum dışında yer değiştirmesi,
- 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,
- Yetişmiş 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. Birimimiz tarafından daha iyi hizmet amacıyla Destek Sistemi üzerinden talepler alınmakta ve en kısa süre içerisinde değerlendirilip cevap verilmektedir.



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

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. Birimimiz tarafından memnuniyet anketi çalışması yapılmıştır. Tüm personelimizin ve öğrencilerimizin faydalandığı teknik destek taleplerine ilişkin memnuniyet oranını % 85 olduğunu görmekteyiz.

Web sayfamız üzerinden lisanslı programlar veya kendi yazılımlarımız ile ilgi kullanım kılavuzları hazırlanarak program kullanımlarına destek olmaktadır. Ayrıca Destek Sistemi ve Çağrı Merkezi bize yazın modülü 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,
- Yetiştirilmiş elemanın kurum içi ve kurum dışında yer değiştirmesi

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. Yetki ve erişim ile ilgili olarak yazılım ve donanım ile ilgili tüm önlemler Bilgi İşlem Daire Başkanlığımızca sağlanmaktadır.

Daire Başkanlığımızın 2022 yılında ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini almaya hak kazanmıştır. BGYS belgesi için 2023 yılında 1.GÖZETİM tetkiki ve 2024 yılında 2.GÖZETİM tetkikleri yapılarak Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesinin kullanımı devam ettirilmiştir.

ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası, Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurumsal hafızasının oluşması için kazanılan bilgi ve tecrübelerin yazılı hale getirilmesi, takibinin ve güncellemelerin yapılması ile üniversitemizin sürekli gelişim içinde olmasına katkı sağlayacaktır.

Kullanmış olduğumuz tüm bilgi sistemleri için yedekleme mekanizmaları mevcut olup olağanüstü durum planları çerçevesinde gerekli alt yapı geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca 2023 ve 2024 yıllarında yapılan Sızma Testleri ile sistemin güvenliği denetlenmiştir. Daire Başkanlığımızda Akademik ve idari birimlerin kullandıkları Bilgi Yönetim Sistemi bütünsel bir yapıya sahiptir.

Bilgi Güvenliği Üniversitemizin ve daire başkanlığımızın önem verdiği alandır. Web hizmetlerine eklenen 2 faktörlü kimlik doğrulama ile hesabımızın güvenliği daha üst seviyelere yükseltilmiştir. 12.03.2024 tarihi itibarı ile devreye alınan bu güncelleme ile Bilgi Yönetim Sistemine(BYS) giriş yaparken sadece kullanıcı adı ve şifre değil, aynı zamanda mobil uygulamamız aracılığıyla alınacak olan doğrulama koduyla giriş yapılarak güvenliği daha üst seviyelere yükseltilmiştir

Kanıtlar: 1 BYS Girişi için 2 faktörlü kimlik doğrulama: <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/duyuru/bi-sistemibys-girisi-icin-2-faktorlu-kimlik-dogrulama>

2. ISO 27001:2017 Prosedür, politika ve talimatlar : <https://www.ktu.edu.tr/bilgiislem/bilgiguvenligi>

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



Tablo. 1 Bilgi işlem daire başkanlığı alt ölçüt puan tablosu

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu						
Ölçüt Adı	1	2	3	4	5	
A.1.1				✓		4
A.1.2				✓		4
A.1.3				✓		4
A.1.4				✓		4
A.1.5				✓		4
A.2.1				✓		4
A.2.2					✓	5
A.2.3				✓		4
A.3.1					✓	5
A.3.2				✓		4
A.3.3			✓			3
A.3.4				✓		4
A.4.1				✓		4
A.4.2				✓		4
A.4.3				✓		4
LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE PUAN TOPLAMI						61
B.1.1				✓		4
EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI						4
C.1.1			✓			3
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI						3
D.1.1				✓		4
D.1.2				✓		4
TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI						8
TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI						76

