



KAYSERİ
ÜNİVERSİTESİ

KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
2024 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu

1 - ÖZET

1.1- Özet

Daire Başkanlığımız, üniversite birimlerinin ve çalışanlarının beklentilerine azami ölçüde cevap verebilecek hizmetleri, en ekonomik şartlarda, güvenilir, kaliteli ve sürekli bir hizmet anlayışı ile üretmeyi, hedef olarak belirlemiştir. Bu nedenle, çalışmaların sürdürülebilmesi ve kalitesinin artırılması için doğru planlamaların ve yatırımların yapılması kaçınılmaz bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Gelişmeye açık yönleri de dikkate alınarak tüm personelimizin katılımıyla hazırlanmıştır.

2 - BİRİM HAKKINDA BİLGİLER

2.1- Birim Hakkında Genel Bilgi

1. İletişim Bilgileri

Birim Kalite Komisyon Başkanı'nın iletişim bilgileri:

Adı Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Ayhan RENKLİER

Adres: Mevlana Mahallesi 15 Temmuz Yerleşkesi Kümeevler No:5 38280 Talas / KAYSERİ

Tel: 0352 432 32 20 **eposta:** bidb@kayseri.edu.tr

2. Tarihsel Gelişimi

Üniversitemizin 2018 yılında kurulumu ile birlikte 8 tane daire başkanlığından birisi olarak görevine başlayan Bilgi İşlem Daire Başkanlığının görevleri, Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki 124 Sayılı Kanun Hükmünde Karamamenin 34. Maddesince belirlenmiştir.

Kayseri Üniversitesinin 18.05.2018 tarihinde kuruluşunun hemen ardından idari teşkilatlanma süreci başlamıştır. Üniversitenin kuruluşuyla birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı da faaliyetlerine başlamıştır. 2020 yılının Haziran ayında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kurulması ile birlikte kendi yerleşkesinde ve birim organizasyonu ile çalışmaya başlamıştır.

Yerleşkesi

Kayseri Üniversitesi Ana yerleşkesi 15 Temmuz Yerleşkesinde faaliyet göstermektedir. Bunun yanında Develi (Seyrani), Pınarbaşı, Tomarza, İncesu, Yeşilhisar, Bünyan, Yahyalı, OSB MYO alt yerleşkelerimiz bulunmaktadır.

Mevzuatı

- Eğitim ve araştırmada her türlü bilgiyi derlemek, değerlendirmek, kayıtlarını tutmak ve yayınlanmasını sağlamak,
- Gerekli yayın ve dokümanları bilgi işlem ortamına aktarmak, korumak ve gerektiğinde hizmete sunmak,
- Bütçe ve yatırımların; fakülte, yüksekokul, enstitü, bölüm, anabilim dalları itibarıyla öğretim elemanları ve öğrencilerin dağılımının; üniversitelerin fiziki imkan ve kaynaklarının kayıtlarını tutmak,
- Başkanlıkça verilecek diğer bilgi işlem hizmetlerini yapmak.

Dr. Öğr. Üyesi Ayhan Renkler	Daire Başkanı
Salih Murat Gürbüz	Şube Müdürü
Derya Bağcı	Programcı
Ertuğrul ATAŞ	Tekniker
Mehmet UÇMAZ	Tekniker
Mehmet Kayhan Çakıcı	Tekniker
İlker Yasin Öz	Teknisyen
Ömer ASLAN	Tekniker
Nagihan KAYA	Memur
Umut Yolcu	Memur
Furkan ARSLAN	Öğretim Görevlisi

Emel ÇOLAKOĞLU	Öğretim Görevlisi
Feramuz KAPUCU	Bilgisayar Mühendisi
Nur Ece SARIKAHYA	Programcı
Esra TANRIBUYURDU	Öğretim Görevlisi

3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Misyon

Üniversitemizin bilişim alanındaki alt yapı (ağ, yazılım ve donanım) ihtiyaçlarını, en yeni teknolojileri kullanmak suretiyle karşılamak, sunulan hizmeti kaliteli, hızlı ve kesintisiz gerçekleştirmek; öğrencilerimizin eğitimine, akademisyenlerimizin eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme çalışmalarına bu alanda tam ve eksiksiz katkı sağlamak, idari birimlerin iş gerçekleştirme süreçlerine aynı yolla destek vermek ve üniversitemizi daha ileriye götürecek projeler üretmektir.

Vizyon

Gelişen teknolojinin bütün iç paydaşlarımız için maksimum fayda sağlayacak bir ortama ulaşması için bütün bilişim altyapısının sağlanması, bilişim konusunda eğitim faaliyetleri ile üniversitemizi bu konuda daha yüksek yerlere konumlandırmaktır.

2.2- Tarihsel Gelişimi

Kayseri Üniversitesinin 18.05.2018 tarihinde kuruluşunun hemen ardından idari teşkilatlanma süreci başlamıştır. Üniversitenin kuruluşuyla birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı da faaliyetlerine başlamıştır. 2020 yılının Haziran ayında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kurulması ile birlikte kendi yerleşkesinde ve birim organizasyonu ile çalışmaya başlamıştır.

Başkanlığımız bünyesinde 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 2 Programcı, 4 Tekniker, 1 Teknisyen, 1 Satın Alma ve Tahakkuk Memuru, 1 Santral Memuru, 3 Öğretim Görevlisi ve 1 Bilgisayar Mühendisi olmak üzere toplam 15 personel çalışmaktadır.

2.3- Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Misyon : Üniversitemizin bilişim alanındaki alt yapı (ağ, yazılım ve donanım) ihtiyaçlarını, en yeni teknolojileri kullanmak suretiyle karşılamak, sunulan hizmeti kaliteli, hızlı ve kesintisiz gerçekleştirmek; öğrencilerimizin eğitimine, akademisyenlerimizin eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme çalışmalarına bu alanda tam ve eksiksiz katkı sağlamak, idari birimlerin iş gerçekleştirme süreçlerine aynı yolla destek vermek ve üniversitemizi daha ileriye götürecek projeler üretmektir.

Vizyon : Gelişen teknolojinin bütün iç paydaşlarımız için maksimum fayda sağlayacak bir ortama ulaşması için bütün bilişim altyapısının sağlanması, bilişim konusunda eğitim faaliyetleri ile üniversitemizi bu konuda daha yüksek yerlere konumlandırmaktır.

3 - A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

3.1- A.1. Liderlik ve Kalite

Birim Kalite Komisyonumuz, kalite süreçlerinin etkinliğini artırmak, güncel gerekliliklere uyum sağlayabilmek ve sürekli iyileştirme anlayışını sürdürebilmek amacıyla güncellenmiştir. Daire Başkanlığımız bünyesinde kalite süreçlerine yönelik çalışmalar sürdürülmekte, görev dağılımları güncellenerek ilgili personelin sorumlulukları netleştirilmiştir. Komisyon üyelerimiz, kalite çalışmalarında aktif rol almakta ve süreçlerin etkin yürütülmesine katkı sağlamaktadır.

Komisyonun güncellenmesinin yanında, iç paydaşlarımızın katılımıyla düzenli olarak toplantılar gerçekleştirilerek birim kalite süreçlerine ilişkin bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yapılmış, ilerleyen süreçte yapılması gerekenler konusunda fikir alışverişi yapılmıştır. Yapılan çalışmalar ve geleceğe yönelik planlamalar düzenli toplantılarda ele alınmakta, süreçte gerekli iyileştirmeler sağlanarak birim yöneticileri tarafından yakından takip edilmektedir. Ayrıca, birimimize iletilen DİF ve DÖF'ler titizlikle değerlendirilmekte, tespit edilen sorunların giderilmesi için gerekli önlemler alınarak uygulamaya konulmaktadır.

Yönetişim modeli ve idari yapı

Birim Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları tanımlıdır ve birim çalışanları tarafından bilinmesi, düzenli aralıklarla yapılan toplantılar ile sağlanmaktadır. Komisyon, iç kalite güvencesi sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinde etkin rol oynamakta, program akreditasyon süreçlerine destek vermektedir. Gerçekleştirilen etkinlikler düzenli olarak değerlendirilmekte ve bu değerlendirmeler karar alma mekanizmalarına katkı sağlamaktadır. Birim görev tanımları, yeni katılan personel de göz önünde bulundurularak güncellenmiş ve daha ayrıntılı hale getirilmiştir. İş akışları ve organizasyon şeması, güncel durumu yansıtacak şekilde revize edilmiştir.

- İlgili kanıtlar için tıklayınız.

Liderlik

Birimde liderlerin kalite güvencesi sisteminin yönetimi ve kültürünün içselleştirilmesi konusunda sahipliği ve motivasyonu bulunmaktadır. Bununla ilgili birim yöneticilerimizin başkanlığında düzenli aralıklarla Kalite Toplantıları yapılmakta olup birim bazında ve yaptığımız iş ve işlemlerde bu farkındalığı oluşturma amaçlanmıştır. Ayrıca birim faaliyet planları kontrol edilerek BKYS sistemine düzenli veri girişinin yapılması sağlanmaktadır.

- İlgili kanıtlar için tıklayınız.

Kurumsal dönüşüm kapasitesi

Birimde değişim yönetimi yaklaşımı kurumun geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir. Birimin kurumsal dönüşümüne katkı sağlaması amacıyla hangi doğrultuda değişikliklere ihtiyaç olduğu belirlenmiştir. Bilginin sürekli güncellenmesi ve bilgi güvenliğine olan önemin her geçen gün artmasından dolayı 2024 yılında da ISO27001 çalışmaları yapılmış olup sertifika alınması sağlanmıştır. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Üniversite genelinde kurulmuş olup Bilgi Güvenliği Politikası ilan edilmiştir. Kurum genelinde BGYS farkındalık eğitimi verilerek konuyla ilgili tüm personellerin bilgilendirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisinin yayınlamış olduğu Bilgi Güvenliği Rehber İlkelerle uyum sürecinde gerekli güvenlik tedbirleri alınarak denetçiler tarafından denetim yapılmış ve her yıl bu konuyla ilgili tedbirler alınması ve sürekli iyileştirme kapsamında bu çalışmaların takip edilmesi sağlanmaktadır.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

İç kalite güvencesi mekanizmaları

Birimin iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır. Birim içi işleyiş ile ilgili iş akış şemaları, görev dağılım çizelgeleri ve organizasyon şeması, güncel durumu yansıtacak şekilde revize edilmiştir. Birim personeline ait sorumluluklar ve yetkiler, görev tanımları aramıza yeni katılan personel de göz önünde bulundurularak güncellenmiş ve daha ayrıntılı hale getirilerek bütünlük kalite sisteminde yayımlanmıştır.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Birimde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır. Bu kapsamda birim web sayfamız şeffaflık ilkesi gözetilerek düzenli olarak güncellenmektedir. Duyuru ve haberler vasıtasıyla kamuoyu bilgilendirilmektedir. Ayrıca ULAK-TEKNİK, ULAK-İDARİ ve SOME gibi e-posta gruplarında teknik bilgi ve çözüm önerileri paylaşılmaktadır.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

3.2- A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

- Stratejik plan geliştirme süreci kapsamında, birimizin stratejik planlamasına yönelik mevcut veriler ışığında detaylı bir birim raporu hazırlanmış ve stratejik planın uygulanabilirliği konusunda hassasiyet gösterilmiştir.
- Planlama, uygulama, kontrol ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaşların katılımına önem verilmekte, bu kapsamda yerleşkelerde yapılacak planlamalarla ilgili olarak iç paydaşlarımız ile belirli periyotlarla toplantılar gerçekleştirilmektedir.
- Politika belgeleri kapsamında, üniversitemizin ihtiyaçları doğrultusunda Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi, E-posta Kullanım Yönergesi, Kablosuz Ağ Yönergesi, Bilgisayar Salonları Kullanım Yönergesi, Güvenlik Kamera Sistemleri Kurma ve İşletme Yönergesi ve Donanım Destek Servisi Hizmet Yönergeleri titizlikle hazırlanmış, senato onayının ardından sayfamızda yayımlanmıştır. Bu politika belgeleri, ilgili birimlerimiz ve paydaşların katılımıyla hazırlanmış olup, yürürlüğe girdikten sonra da düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.
- Birimizin performans yönetimi çerçevesinde, performans göstergeleri ve anahtar performans göstergeleri 2024 Faaliyet Raporu'nda yer alacak şekilde hazırlanmıştır. 2024 yılı boyunca sunulan hizmetler, yeni altyapılar ve sistemler devreye alınarak üniversitemizin dışa bağımlılığını en aza indirme yönünde önemli adımlar atılmıştır. İnternet, ağ altyapısı, web, e-posta, EBYS gibi sistemlerin istikrarlı bir şekilde çalışması için çalışmalar yapılmıştır.
- Personelimizin gerçekleştirdiği işlerin belgelenmesi amacıyla iş akışları teknik servis formlarıyla kayıt altına alınmakta, yardım sistemimizden (yardim.kayseri.edu.tr) ve yardım@kayseri.edu.tr ve bidb@kayseri.edu.tr adreslerine gelen iş istekleri üzerinden süreçler takip edilmektedir.
- Teknik personelimizden talep edilen IP telefon kurulumu, bilgisayar teknik servis bakım ve onarım işlemleri, işletim sistemi kurulumları ve yazılımsal problemler, teknik servis formları aracılığıyla kayıt altına alınarak düzenli şekilde arşivlenmektedir.

Misyon, vizyon ve politikalar

Birimin genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır. Birim misyon ve vizyonu tanımlanmış olup web sayfamızda yayınlanmıştır. Ayrıca KASGEM dokümantasyon sisteminde de yer almaktadır. Birimizde ayrıca BGYS çalışmaları kapsamında BGYS politikası oluşturulmuş olup üniversite ana sayfasında kamuoyuna duyurulmuştur.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

Stratejik amaç ve hedefler

Birimimizin ilan edilmiş bir stratejik planı bulunmakta olup, mevcut dönemi kapsayan kısa, orta ve uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler ve eylemler belirlenmiştir. Bu eylemler, zamanlama, önceliklendirme, sorumluluklar ve mali kaynaklar çerçevesinde planlanmıştır. Stratejik plan kapsamında hedefler, sorumlular ve mali kaynaklar BKYS sisteminde tanımlanmış olup, gerçekleştirilen faaliyetler düzenli olarak güncellenmektedir.

İlgili kanıtlar:

- [Stratejik Plan](#)
- [BKYS](#)

Performans yönetimi

Birimde performans göstergeleri ve performans yönetimi mekanizmaları tanımlanmıştır. Birimde performans yönetim sistemleri bütünsel bir yaklaşımla ele

almaktadır. Bu sistemler kurumun stratejik amaçları doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve geleceğe hazırlanmasına yardımcı olur. Bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır.

İlgili kanıtlar:

- [Birim Faaliyet Raporu](#)
- [Performans Tabloları Resmi Yazı](#)

3.3- A.3. Yönetim Sistemleri

- Kayseri Üniversitesi Teknolojik gelişmeler takip edilerek 10 Gigabit network alt yapısı ile gelecekteki yüksek hız ve performans gereksinimi göz önüne alınarak tasarlanmış yeni birimleri alt yapısına dâhil etmiştir.
- Alt yapımızın oluşmasıyla birlikte geçen yıl 1500 Mbps olan hızımız 2024 yılı itibarıyla Mbps hızında hizmete devam etmektedir. Ana yerleşkede sağlanan internet bağlantısı UTM bütünlük bir güvenlik duvarı sistemi ile korumaktadır. Develi Kampüsü 150 Mbps, Bünyan Kampüsü 90 Mbps, Yeşilhisar Kampüsü 50 Mbps, Pınarbaşı Kampüsü 60 Mbps ve Tomarza Kampüsü 100 Mbps, İncesu 50 Mbps hızında metro internet bağlantısı ile ana kampüse bağlıdır. Yeni devreye alınan Organize Sanayi Bölgesi Kampüsü 30 Mbps ve Yahyalı Kampüsü 50 Mbps hızında metro bağlantısı ile yeni tahsis edilerek sisteme dahil edilmiştir. Tüm ilçe kampus bağlantılarımız güvenlik duvarının yönetiminde birimizce sağlanmaktadır.
- Üniversitemiz e-posta güvenliği konusunda Smtip gateway ürünü ile spam saldırıları ve kara listeye girmiş şüpheli mail ve ortalama ile ilgili önlemleri almaktadır. Üniversitemizin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sunucu alt yapımız kendi bünyemizde başta e-posta, web, elektronik bilgi sistemi olmak üzere tüm servis ve hizmetler yeni sunucu alt yapısında vermektedir.
- Bilgi Yönetim Sistemi çerçevesinde değerlendirilecek olan Öğrenci Bilgi Sistemi, Ders Bilgi Paketi Yazılımı, Ekders Sistemi, Personel Bilgi Sistemi, AVESİS, BAPSİS, ATOSİS, EBYS (Elektronik Yazışma Sistemi) gibi yazılımlar üniversitemiz alt yapısında bulunmakta ve bu sistemlerin çalıştırılmasına yönelik faaliyetler yürütülmektedir. Bu Bilgi Yönetim sistemleri çerçevesinde bilginin elde edilmesi, kayıt edilmesi, güncellenmesi, işlenmesi, değerlendirilmesi ve paylaşılmasına ilişkin tüm süreçler ilgili mevzuatlar kapsamında gerçekleştirilmekte ve birimlerden istenilen güncelleme bilgileri, işlenmesi ve değerlendirme süreçleri resmi yazı çerçevesinde yapılmaktadır.
- Bilgi güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamaya yönelik süreçler ve uygulamalar birimiz tarafından hassasiyetle takip edilmekte bu kapsamda üniversitemiz alt yapısının güvenliği için firewall güvenlik duvarı uygulaması çalıştırılmaktadır. Bunun yanında güvenli internet hizmetinin öğrenci ve personele sağlanmasına yönelik VPN (Virtual Private Network) Sanal Güvenli Ağ hizmeti sunulmaktadır.
- Kablosuz ağ sistemi IEEE 802.1X standartlarında Avrupa Üniversitelerinde içinde olduğu EDUROAM uluslararası ağ sistemine Radius kontrollü olarak yapılmakta personel ve öğrencilerimiz e-posta adresleri ile bu sisteme giriş yapabilmektedir. Aynı zamanda Roaming özelliği olan EDUROAM sistemi üyesi olan üniversitemiz personel ve öğrencileri Eduroam Üyesi Türkiye de 155 üniversitede kablosuz ağ imkanına gittiklerinde üniversitemiz alt yapısındaki imkanları ile herhangi bir şey yapmadan bağlanabilmektedir. Aynı güvenlik ve dolaşabilir ağ özelliği EDUROAM üyesi olan Avrupa Üniversiteleri içinde geçerlidir.
- Kişisel verilerin korunmasına ilişkin oluşturulan komisyon ve çalışmalarına devam etmekte KVKK kapsamında üniversitemizde yapılması gereken iş akışları ve alınacak önlemler hassasiyetle değerlendirilmektedir. Bilgi güvenliği ve güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik uygulamalara ilişkin izleme ve iyileştirmeye yönelik aydınlatma metni hazırlanarak yayınlanmıştır.
- Ulusal Siber Olaylara Müdahale ekipleri kapsamında üniversitemiz Siber olaylara Müdahale Ekipleri (SOME) kurulmuş ve bu kapsamdaki çalışmalarına teknik ve idari kısımda devam etmektedir. Bu ekiplerin kendi içinde kurduğu e-posta, SMS haberleşmeleri ile güncel güvenlik riskleri ve gelişmeler takip edilmekte diğer Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile aktif iletişim imkanı bulunmaktadır.
- Üniversitelerin internet bağlantısı TÜBİTAK-ULAKBİM aracılığıyla sağlanmaktadır. ULAK-TEKNİK ve ULAK-IDARI olmak üzere iki ayrı ekipte görevlerimiz bulunmaktadır. Bu ekiplerin kendi içinde kurduğu e-posta haberleşmeleri ile güncel güvenlik riskleri ve gelişmeler takip edilmekte diğer Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile aktif iletişim imkanı bulunmaktadır. Bunların haricinde birimiz bir çok güvenlik sitesi ve haber gruplarına üye olarak gerek web sitelerinden gerekse e-posta haber gruplarından güncel bilgileri takip etmek üzere çalışmalarına ve güncel bilgi takibine özen göstermektedir.
- Birimlerin donanım ve yazılım kaynak ihtiyaçlarının rasyonel bir şekilde tespit edilmesi için verilerin derlenebileceği bir yönetim bilgi sistemi olan GLPI modülü kullanılmaya devam etmektedir.
- Üniversite ana web sayfası güncel web teknolojileri kullanılarak tasarlanmış ve 2022 yılı Ağustos ayında devreye alınan web sayfamız 2024 yılı ihtiyaçları kapsamında güncellenerek hizmete devam etmektedir.
- 2024 yılında yapılan denetimler sonucunda ISO/IEC 27001 sertifikası almaya hak kazanılmıştır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yayınlanan Bilgi Güvenliği Rehber İlkeler güvenlik tedbirlerine uyum çalışmaları yapılarak BIGDES denetimi tamamlanmıştır.

Bilgi yönetim sistemi

Kurumun önemli etkinlikleri ve süreçlerine ilişkin veriler düzenli olarak toplanmakta, analiz edilmekte ve raporlanarak stratejik yönetim süreçlerinde kullanılmaktadır. Akademik ve idari birimlerin entegre bir şekilde kullandığı Bilgi Yönetim Sistemi, kalite yönetim süreçlerine katkı sağlamakta olup, sistemin güvenliği, gizliliği ve güvenilirliği titizlikle korunmaktadır.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

İnsan kaynakları yönetimi

İnsan kaynakları süreçlerinin şeffaf ve etkin yürütülmesine yönelik teknik altyapı ve sistem desteği sağlanmakta, eğitim ve liyakat esaslarına dayalı süreçlerin sürdürülebilirliği için gerekli dijital sistemlerin kesintisiz çalışması güvence altına alınmaktadır. Çalışan memnuniyeti, şikayet ve önerilerinin belirlenmesi ve izlenmesi amacıyla Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden görüş ve öneriler toplanmakta, bu sürecin sağlıklı işlemesi için teknik destek sağlanmaktadır. Ayrıca, yardım sistemi üzerinden iletilen sorunlar çözüme kavuşturulmakta ve çalışan deneyiminin iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Düzenli aralıklarla gerçekleştirilen anketlerle çalışan memnuniyetine ilişkin veriler toplanmakta, analiz edilmekte ve elde edilen sonuçlarla sistemin sürekli geliştirilmesine destek sağlanmaktadır.

- [İç Paydaş Memnuniyet Anketi](#)
- [Yardım Sistemi Talepleri](#)

3.4- A.4. Paydaş Katılımı

Birimde iç ve dış paydaşlarının stratejik kararlara ve süreçlere katılımını sağlamak üzere geri bildirimlerini almak, yanıtlamak ve kararlarında kullanmak için gerekli sistemleri oluşturmak için çeşitli planlamalar ve değerlendirmeler yapılmaktadır.

İç ve dış paydaş katılımı

İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır. Uygulama örnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle öğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur.

- [İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

Öğrenci geri bildirimleri

Öğrencilerimiz, Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden görüş ve öneriler verebilmektedir. Ayrıca yardım sistemimize talep atan öğrencilerimize en kısa sürede dönüş sağlayarak, sorun ve şikayetlerinin giderilmesi için destek sağlıyoruz.

- [İlgili kanıt için tıklayınız.](#)

Mezun ilişkileri yönetimi

Mezunların işe yerleşme, eğitime devamı gibi istihdam bilgileri sistematik olarak ve kapsamlı bir biçimde toplanmakta kullanılmaktadır. Mezunlarımız için mezun bilgi sisteminde duyurular paylaşılmakta olup, mezun bilgi sistemi üzerinde çalışmalar devam etmektedir.

- [İlgili kanıt için tıklayınız.](#)

3.5- A.5. Uluslararasılaşma

- Uluslararası protokol ve iş birliği uygulamaları ilişkin ERASMUS programı kapsamında yapılan çalışmalar web sitemizde yayınlanmaktadır.
- Üniversitemiz, uluslararası ağlar ve organizasyonlar kapsamında ULAKBİM ağı üzerinden hizmet almakta olup, Avrupa Akademik Ağı (GEANT) ile tam yedekli bağlantıya erişim sağlamaktadır.
- Üniversitemiz, uluslararası ağlar ve organizasyonlar kapsamında Avrupa ve Türkiye'deki birçok üniversitenin dâhil olduğu EDUROAM (Education Roaming) hizmetini sunmakta olup, kullanıcılarına güvenli kablosuz internet erişimi sağlamaktadır.
- Ayrıca, uluslararası ağlar çerçevesinde EDUROAM kablosuz bağlantı sistemine geçilmiş ve aktif olarak kullanılmaktadır.
- Ortak diploma programları kapsamında ise mezunlara uluslararası geçerliliği olan diploma eki verilmektedir.
- Ayrıca üniversite birimlerimizin İngilizce sayfalarının etkinleştirilmesi için çalışmalar yapılmıştır.

Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

Kurumumuzun uluslararasılaşma politikalarıyla uyumlu bir şekilde, yönetim ve organizasyonel süreçlerin etkin yürütülmesine teknik destek sağlamaktayız. Bu kapsamda, tüm birimlerimize İngilizce web sayfalarının oluşturulması ve sürdürülebilirliği konusunda destek vermekte, uluslararası paydaşların kurumsal bilgilere erişimini kolaylaştırmaktayız.

- [İlgili kanıt için tıklayınız.](#)

4 - B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

4.1- B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

4.2- B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

4.3- B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

1- Üniversitemiz, öğrenme kaynaklarını bilişim teknolojileriyle entegre bir şekilde kullanmaya özen göstermekte ve bu kaynakların kalitesini artırmaya yönelik sürekli yenilikçi planlamalar yapmaktadır.

2- Öğrencilerin hızlı ve etkili bir şekilde kaynaklara erişebilmesi için online hizmetlere öncelik tanınmaktadır.

3-Web sitelerimizde, öğrencilerin bilgilendirilmesine yönelik her türlü duyuru ve haber düzenli olarak paylaşılmaktadır.

4-Uzaktan eğitim, üniversitemizin kuruluşundan bu yana önem verdiği ve sürekli olarak geliştirdiği bir süreçtir.

5-Bilişim kaynaklarına erişim konusunda üniversitemiz giderek daha güçlü hale gelmektedir.

6-Personel ve öğrencilerimize Microsoft Office 365 hizmetlerine erişim sağlanmakta ve ofis yazılımları ücretsiz olarak sunulmaktadır. Üniversitemiz, bu tür hizmetleri sunmaya devam edecektir.

7-Öğrencilerimiz ve personelimiz, üniversite bilişim kaynaklarına güvenli ve hızlı bir şekilde erişebilmek için dünya çapında kabul görmüş VPN hizmetinden yararlanmaktadır.

8-Kurumsal e-posta hizmeti, personel ve öğrencilerimizin bilişim kaynaklarına erişimini sağlamak ve etkili bir şekilde iletişim kumalarını desteklemek amacıyla sunulmaktadır.

9-E-posta sistemi, Webmail, POP3 ve IMAP desteğiyle güvenlik yazılımlarıyla korunmaktadır. Bilişim altyapısının kullanımıyla ilgili tüm yönergeler titizlikle hazırlanmış ve web sitemizde her bir başlık altında duyurulmuştur.

10-Öğrencilerimizin derslerini takip edebildiği, ders seçimi yapabildiği ve notlarını görüntüleyebildiği bir web uygulaması mevcuttur. Bu sistem OBS (Öğrenci Bilgi Sistemi) olarak bilinir ve öğrencilerimiz online işlemlerini bu portal aracılığıyla gerçekleştirebilmektedir.

11-Tesis ve altyapı hizmetlerinin izlenmesi, çeşitlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalar sürekli olarak devam etmektedir. Sunucu parkı, yıl sonunda yenilenmiş ve yeni sunucular devreye alınmıştır.

12-Üniversitemiz, EDUROAM kablosuz ağ sistemine bağlanabilmek için gerekli altyapıyı tamamlamış ve ana yerleşke ile ilçe yerleşkelerinde bu ağ kullanılabilir. EDUROAM hakkında daha fazla bilgiye ve kurulum ayarlarına <https://eduroam.kayseri.edu.tr/> adresinden erişilebilir.

13-Öğrencilerimizin mesleki gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla laboratuvarlarda Matlab, Meddata, Autocad, Netcat gibi yazılımlar kurulmuştur.

Öğrenme ortam ve kaynakları

1- Sınıf, laboratuvar, kütüphane ve stüdyo gibi eğitim alanları; ders kitapları, çevrimiçi kaynaklar (online kitaplar, belgeler, videolar vb.) uygun kalite ve miktarda olup, öğrencilere erişilebilir şekilde sunulmuştur.

2-Öğrenme ortamı ve kaynaklarının kullanımı düzenli olarak izlenmekte ve sürekli olarak iyileştirilmeye çalışılmaktadır.

3-Üniversitemizde, eğitim-öğretim ihtiyaçlarına tam olarak cevap verebilen, kullanıcı dostu ve ergonomik bir öğrenme yönetim sistemi bulunmaktadır. Bu sistem, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme, zenginleştirilmiş içerik geliştirme, ölçme ve değerlendirme gibi olanakları da sunmaktadır. Öğrenme ortamı ve kaynakları, öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretim elemanı ve öğrenci-materyal etkileşimlerini artırmaya yönelik olarak tasarlanmıştır.

[İlgili kanıt için tıklayınız](#)

Tesis ve altyapılar

1- Üniversitemizin tesisleri ve altyapıları yemekhane, yurt, teknolojiyle donatılmış çalışma alanları, sağlık hizmetleri, ulaşım, bilişim hizmetleri ve uzaktan eğitim altyapısı öğrencilerin ihtiyaçlarına uygun şekilde hem nitelik hem de nicelik açısından yeterlidir.

2-Bu tesisler ve altyapılar, öğrencilere kolayca erişilebilen ve kullanımına sunulmuş olan olanaklardır.

3-Tesislerin ve altyapıların kullanım durumu düzenli olarak gözden geçirilmekte ve değerlendirilmiştir

[İlgili kanıt için tıklayınız](#)

Dezavantajlı gruplar

1- Eğitim imkanlarına erişim, dezavantajlı, kırılgan ve yeterince temsil edilmeyen gruplar (engelli bireyler, yoksullar, azınlıklar, göçmenler vb.) için eşitlik, adalet, çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerine dayalı olarak sağlanmaktadır.

2-Uzaktan eğitim sistemleri, bu grupların özgün ihtiyaçları dikkate alınarak şekillendirilmiştir. Bu grupların özel gereksinimlerini karşılamak amacıyla uzaktan eğitim altyapısı özel olarak geliştirilmiştir.

3-Erişilebilirliği artırmak amacıyla üniversite yerleşkelerinde engelsiz üniversite projeleri hayata geçirilmiştir.

4-Bu grupların eğitim süreçlerine katılımı sürekli olarak takip edilmekte ve alınan geri bildirimlerle düzenli olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.

4.4- B.4. Öğretim Kadrosu

5 - C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

5.1- C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

- Akademik personelimizin gerçekleştirdiği akademik etkinliklerin envanterinin oluşturulması, kurum, birim, bölüm ve bireysel performansların değerlendirilerek ölçülmesi ve sürdürülebilir bir kalite güvence sisteminin oluşturulması amacıyla geliştirilen akademik performans yönetim modelini içeren AVESİS yazılım altyapısı oluşturulmuş ve verilerin doğru bir şekilde girilmesi sağlanmıştır.
- Bilimsel Araştırma Projelerinin (BAP) daha etkin yönetilmesi ve denetlenmesi amacıyla, BAP mevzuat bilgilerine erişim, duyuruların paylaşımı, proje aramaları ve BAP raporlarının yayımlanmasını sağlayan bir portal oluşturulmuştur.
- Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı tarafından başlatılan çalışmalar sonucunda, 11. Kalkınma Planı ve Cumhurbaşkanlığı 2020 Yıllık Programı kapsamında devlet politikası haline gelen Açık Arşiv ve Açık Erişim çalışmalarına Kayseri Üniversitesi de uluslararası standartlara uygun uygulamalarla katkı sağlamayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, gerekli altyapı ve başvurular tamamlanarak AVESİS destekli bir sistem üzerinden iç ve dış paydaşların akademik bilgilere erişimi sağlanmıştır. Ayrıca, TÜBİTAK ULAKBİM tarafından geliştirilen Türkiye Akademik Arşivi (HARMAN), ulusal arşivler, akademik dergiler (veri sağlayıcılar) ve arama motoru servisleri (servis sağlayıcılar) arasında bağlantı kurarak uluslararası standartlara uygun içeriğe erişim imkânı sunan bir üst veri harmanlama yazılımıdır. Ulusal Kurumsal Açık Arşiv içeriklerinin üst verilerinin harmanlanması ve yayınlara HARMAN platformu üzerinden erişimin sağlanması amacıyla HARMAN üyeliğimiz tamamlanmıştır.

Bu sistem:

- DNET Uygulaması aracılığıyla, veri kaynaklarının erişim adreslerinden veri çekmektedir.
- Çekilen veriler, daha esnek ve anlaşılır bir formata dönüştürülebilmektedir.
- Sistemde yer alan iletişim formu ve bize katılın formu gibi kaynaklardan gelen veriler ile kullanıcı bilgileri, veri tabanında güvenli bir şekilde saklanmaktadır.
- Kullanıcılara sunulan arayüzler sayesinde, harmanlanmış veriler üzerinde gelişmiş arama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

Uluslararası e-arşiv uygulamaları alanında çalışan ****OpenDOAR****, dünya genelindeki açık erişim arşivlerini listeleyen bir dizindir.

****OpenAIRE**** ise yayınlar, veri setleri ve projelere ait çıktıların toplanması, tanımlanması ve listelenmesi gibi teknik hizmetler sunan küresel bir açık erişim arşiv dizinidir.

AVESİS'e kaydedilen yayın ve veriler doğru şekilde tanımlandığında, OpenAIRE portalı tarafından otomatik olarak toplanmaktadır. Bu entegrasyon başarıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma süreçlerinin yönetimi

Araştırma süreçlerinin yönetimine dair benimsenen yöntemler, motivasyon ve yönlendirme mekanizmalarının nasıl yapılandırıldığı, kısa ve uzun vadeli hedeflerin açık ve kesin bir şekilde belirlenmesi ile araştırma yönetim ekibinin görev tanımları oluşturulmuştur. Bu doğrultuda, uygulamalar kurumsal stratejilere uygun şekilde ilerlemektedir.

[İlgili kanıtlar için tıklayınız.](#)

5.2- C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

5.3- C.3. Araştırma Performansı

6 - D. TOPLUMSAL KATKI

6.1- D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

Üniversitemizde, bilgi işlem daire başkanlığı olarak öğrencilere yönelik sistem odası yönetimi ve teknik eğitimler düzenlenmiştir. Bu eğitimler, üniversitemizin toplumsal katkı sağlama hedefleri doğrultusunda, öğrencilerin bilgi teknolojileri ve altyapı yönetimi konularındaki becerilerinin geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu faaliyet için gerekli fiziki altyapı (sistem odası, eğitim ekipmanları vb.) ve mali kaynaklar sağlanmış olup, bu kaynakların etkin bir şekilde kullanımı için eğitim programı titizlikle planlanmıştır. Eğitimlerin verimli ve etkili olabilmesi adına, alanında uzman eğitmenler görevlendirilmiş ve uygun eğitim ortamları oluşturulmuştur. Bu süreç, üniversitemizin stratejik amaçlarına hizmet etmekte ve toplumsal gelişime katkı sağlamak adına somut bir adım teşkil etmektedir.

Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi

Kurumun toplumsal katkı politikası, toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısıyla kurumsal bir çerçevede şekillendirilmiştir. Bu süreçlerin

yönetimi, kurumun belirlediği politika ile uyumlu olup, görev tanımları net bir şekilde belirlenmiştir. Yapının etkinliği düzenli olarak izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

[İlgili kanıt için tıklayınız](#)

6.2- D.2. Toplumsal Katkı Performansı