

2020 Yılı Kalite Öz Değerlendirme Raporu

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

1. BİRİM HAKKINDA BİLGİLER

1) Genel Bilgiler

1.1-İletişim Bilgileri

Hasan KÜLEKÇİ, Nizamiye Mahallesi, Yüzbaşı Suyu Cd. 28200 Giresun/Merkez, 0454 310 14 80,

hasan.kulekci@giresun.edu.tr, <https://bidb.giresun.edu.tr/>

1.2-Tarihsel Gelişimi

Giresun Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 51.maddesi uyarınca 2006 yılında kurulmuştur.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Gazipaşa yerleşkesi B Blok binasının üst katında bulunmaktadır Hizmetlerini 6 odadan oluşan toplam 200 m² lik bir alanda gerçekleştirmektedir.

2007 yılından itibaren ULAKNET in sağladığı internet hizmetinden faydalanmaktadır. Üniversitemize ULAKNET tarafından tahsis edilen bant genişliği kapasitesi toplam 1860 Mbit' tir. Merkezde 930 Mbp, ilçelerdeki birimlerimizde de bant genişliği toplam 930 mbp tir. Merkez yerleşke ve ana birimlerimiz fiber hatlarla Daire Başkanlığımıza bağlıdır. Merkezi Sistem Odamızda 930 Mbit metroethernet bağlantımız bulunmaktadır.

Bilgi İşlem Daire başkanlığımız 2011 yılı Eylül ayında TÜBİTAK ULAKNET ağ kullanım şartlarına uygun kendi politikasını belirlemiş ve Bilgisayar ile ağ kullanımı konusunda kullanıcılarını disipline ederek hatların sağlıklı ve hızlı çalışmasını sağlayacak olan **Giresun Üniversitesi Bilgisayar Ağ Kullanım Yönergesi**'ni hazırlamış ve Üniversitemiz Senatosundan geçirerek uygulamaya koymuştur. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak, oluşabilecek arızalar veya doğal afetler neticesinde Üniversitemize ait verilerin ve yazılımlarının korunması ve sürekli çalışır halde işlemlerine devam edebilmesi için 2016 yılında **Felaket Kurtarma Merkezi** için gerekli olan cihaz ve malzemeleri satın alınarak Güre Yerleşkemiz içerisinde Felaket Kurtarma Merkezi (yedekleme) kurulmuştur.

Üniversitemizin tüm kullanıcılarına sunulan hizmetlerin ve yapılan faaliyetlerin güvenlik standartları çerçevesinde geliştirilmesi için çalışmalarını sürdüren ve bu doğrultuda **17 Kasım 2020'de uluslararası akredite denetim firması KIWA** tarafından gerçekleştirilen denetimlerden başarıyla geçen Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) onaylı "**ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasını ilk kez almıştır**".Başkanlığımız, Üniversitemizde bilgi güvenliğinin sağlanması, teknolojik çözümlerle birlikte güvenlik sistemi kurulması ve etkin bir bilgi güvenlik yönetim sisteminin oluşturulması amacını taşıyan "ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi" ile Üniversitemiz, yürürlükteki kalite yönetim sistemine uygun ve üniversite iç paydaşlarının beklentilerine en iyi cevap verecek şekilde faaliyetlerini yürütmektedir.

Bilgi işlem daire başkanlığı

Web Tasarım ve Yazılım ,Ağ ve Sistem Yönetimi , Elektronik Bakım Onarım ve Teknik Destek Hizmetleri , İdari Hizmetler şube müdürlüklerinden oluşmaktadır.

Kanıtlar

<https://ulakbim.tubitak.gov.tr/sites/images/Ulakbim/ukp-v2011.pdf>

1.3-Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

MISYON : Üniversitemizin ağ, yazılım ve donanım gereksinimlerini karşılayarak bilişim alanında ihtiyaçları olan hizmeti en gelişmiş teknolojileri kullanmak suretiyle hızlı ve kesintisiz yerine getirmek, öğrencilerimizin eğitimine ve akademisyenlerimizin bilimsel çalışmalarına bu alanda tam ve eksiksiz katkı sağlamak, ayrıca idari birimlerin iş gerçekleştirme süreçlerine aynı yolla destek sağlamaktır.

VIZYON : Misyonumuzda belirtilen hizmetleri artan bir verimlilikle gerçekleştirmenin yanı sıra, tüm dünyada uygulanması muhtemel en gelişmiş teknolojileri üniversitemize kazandırmak suretiyle sunacağımız hizmet kalitesini arttırmak ve eğitim, uygulama ve araştırma etkinliklerinde üniversitemize katkı sağlayacak ve toplam kalitesini artırarak kurumumuzu alanında öncü konuma yükseltecek projeler üretmek. konuya ilişkin uygulamaları hayata geçirmektir.

DEĞERLER VE HEDEFLER DEĞERLER:

Bilimsel, Evrensel, Yenilikçi ve yaratıcılık ilkelerine sahip

Öğrenci odaklı

Çözüm odaklı ve paylaşımcı

Hukuka ve etik değerlere bağlılık

Çevreye duyarlılık ve toplumsal yararlılık

Kalite ve verimlilik

Hesap verebilirlik

Birimin stratejik plandaki hedefleri:

STRATEJİK AMAÇ-5	Fiziki mekân ve teknolojik altyapıyı geliştirmek
HEDEF 5.2	Plan dönemi sonuna kadar teknolojik alt yapının nicelik ve niteliğinin artırılması

1.6-Birimin Organizasyon Yapısı

Başkanlığımız organizasyon şeması "web sitesinde", "Yönetim" sekmesi başlığı altında paylaşılmıştır.

Kanıtlar

<https://bidb.giresun.edu.tr/tr/page/idari-yapi/2507>

1.7-İyileştirmeye Yönelik Çalışmalar

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından 2020 yılı içerisinde Üniversitemiz stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda yapılan iş ve işlemleri daha kolay ve sürdürülebilir hale getirmek için yazılımlar geliştirilmiştir. Bu yazılımlar:

Diploma Online Talep Portal
Yatay Geçiş Başvuru Web
Randevu Başvuru Sistemi(PDR)
Arıza Kayıt Sistemi Web
Taşınır Sistemi Modülü
Telefon Rehberi Web
Hasta Bilgi Sistemi Web
E-Mail Kullanıcı ve Şifre İşlemleri Portal

Kanıtlar

[YAZILIMLARIMIZ.docx](#)

2. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

1) A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar

1.1-A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler

Bu raporun birinci kısım 1.3. başlığı altında verilen açıklamalarda Giresun Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığının misyon, vizyon, değer ve stratejik hedeflerinin belirlendiği ve Başkanlığın “web sitesinde” iç ve dış paydaşlar ile paylaşıldığı belirtilmiştir.. Üniversitemizin “2020-2024 Stratejik Planı“ ve bu raporun 1.3 kısmında da belirtilen Başkanlığın “misyon, vizyon, değer ve stratejik hedefleri” örtüşmektedir.

• Stratejik plandaki amaç ve hedeflerin izleme ve değerlendirmesi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının periyodik olarak Daire Başkanlığımızdan talep ettiği formlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

1.2-A.1.2. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları

Kalite Politikaları ile Bilgi Güvenliği politikası tüm paydaşların göreceği şekilde internet sayfasından ilan edilmiştir.

Birimde kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi gibi temel alanların bazılarında 2020 yılında tanımlanmış politikalar bulunmaktadır. Bu politikalar bundan sonraki planlama ve karar alma süreçlerinde kullanılacaktır.

Birimimizin tarihsel geçmişi ve alışkanlıkları kalite yönetimi ile uyumludur. Kurum, kuruluşundan itibaren ulusal ve uluslararası standartlara ulaşmayı temel ilke edinmiştir. Birimiz, misyon, vizyon ve ilkelerini belirlemiş ve bu doğrultuda faaliyetlerini sürdürmüştür. Belirlediği amaçlara ulaşmak için izlediği yol kalite yönetimi ilkeleri ile uyumlu olmuştur. Vizyona ulaşmak için liderlik, sürekli gelişme, katılımcı yönetim, yetkin bir işleyiş sistemi oluşturma temel hareket noktalarıdır.

Kanıtlar

• <https://bidb.giresun.edu.tr/Files/ckFiles/bidb-giresun-edu-tr/Mevzuat/politikamiz.pdf>

<https://www.giresun.edu.tr/>

[++ 1.0 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ.docx](#)

[++2.0 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKA LİSTESİ.docx](#)

[+P01 BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL KULLANIM POLİTİKASI.docx](#)

1.3-A.1.3. Kurumsal performans yönetimi

2) A.2. İç Kalite Güvencesi

2.1-A.2.1. Kalite Komisyonu

06.01.2020 tarihinde Üniversitemizde "Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğünün" kurulmuştur. Akreditasyon Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan, 30.12.2020 Tarih ve 193-11 Sayılı Üniversitemiz Senatosunda kabul edilen "Birim Kalite Komisyonları Yönergesi" nin dördüncü maddesi gereğince görev içeriği tanımlanan Birim Kalite Komisyonu, Birimimizde de oluşturulmuştur. Komisyonda bulunan personel listesi aşağıdadır.

Daire Başkanı ; Hasan KÜLEKÇİ,

Mühendis : Derya ERDOĞAN

Programcı : Fatih TOPÇU

Birimimizde dış değerlendirme ve sistem standartları yönetimi (**ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi.**) çalışmaları 2020 yılında tamamlanmıştır. Süreç içinde yıllık iç ve dış değerlendirmeler yapılacaktır.

Kanıtlar

[GRU Birim Kalite Komisyonlari Yonergesi 193-11.docx](#)

[komisyon yazı.pdf](#)

[kalite komisyonu.pdf](#)

2.2-A.2.2. İç kalite güvencesi mekanizmaları (PUKÖ çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı)

Birim, Stratejik Plan ve Performans Programında yer alan performans göstergeleri ile kalite güvencesi süreçleri arasındaki ilişkiyi, süreç içinde hazırlanan politikalar,prosedürler,formlar,talimatlar vb. çalışmaları yaparak kurmuştur. İç kontrol ve iç denetim sistemini, iç kalite güvence sisteminin tesisi için bir araç olarak kabul etmektedir. Birimde yapılan çalışmalar PUKO döngüsü gözetilerek ve takvimlendirilerek yapılacaktır.

Kanıtlar

[FR.01.01 Geçerli Döküman Listesi.xls](#)

[PR.10 İş Sürekliliği Yönetimi Prosedürü.doc](#)

2.3-A.2.3. Liderlik ve kalite güvencesi kültürü

Birim yöneticilerinde, kalite çevrimleri konusunda farkındalık, sahiplenme ve motivasyon düzeyine sahiptir.

3) A.3. Paydaş Katılımı

3.1-A.3.1. İç ve dış paydaşların kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, yönetim ve uluslararasılaşma süreçlerine katılımı

Birim, iç ve dış paydaşlarını tanımlamış, stratejik paydaşlarını belirlemiştir.

İç paydaşlarla yapılan toplantılar: İç paydaşlar ile toplantılar dışında paydaşlarla genellikle telefonla ve e-posta üzerinden iletişim kurulmaktadır. Bu paydaşlarla ihtiyaca yönelik hızlı ve plansız sürekli temas söz konusudur.

Dış paydaşlarla yapılan toplantılar: Dış paydaşlar ile toplantı yapılmamıştır. Bu paydaşların kamuoyu ile paylaşmış oldukları verilerden yararlanılmaktadır.

Kanıtlar

[++ 1.0 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ.docx](#)

4) A.4. Uluslararasılaşma

4.1-A.4.1. Uluslararasılaşma politikası

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü nezaretinde Üniversitemiz Kalite Alt Komisyonları tarafından hazırlanan, Üniversite Kalite Komisyonunda görüşülüp 30.12.2020 tarih ve 193-7 numaralı Üniversitemiz Senatosunda alınan karar gereğince Üniversitemizin “Uluslararasılaşma Politikası” belirlenmiş ve bu politika “Giresun Üniversitesi; kalite güvence sistemi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikalarını, bu politikalar doğrultusunda belirlediği stratejilerini ve hedeflerini, stratejik planında uluslararasılaşma esaslı olarak belirlediği faaliyetlerini birbirlerine entegre etme sürecinde uluslararası bütünleştirme anlayışına sahiptir. Bu bağlamda uluslararası düzeyde rekabet edilebilirliği yüksek bireyler yetiştirmeyi, uluslararası bağlantı ve 13 ortaklıklarını, uluslararası düzeyde öğrenci ve personel hareketliliğini destekleyerek uluslararası ve kültürlerarası bir kurum olarak hizmet sunmayı ve bu hizmetlerde sürdürülebilirliği sağlamayı uluslararasılaşma politikası olarak benimsemektedir” ifadesi ile dile getirilmiştir. Bu politika doğrultusunda Bilgi İşlem Daire Başkanlığı mühendisleri tarafından YOS yazılımı geliştirilerek hizmete sunulmuştur.

Kanıtlar

<https://yos2020.giresun.edu.tr/>

3. EĞİTİM - ÖĞRETİM

5) B.5. Öğrenme Kaynakları

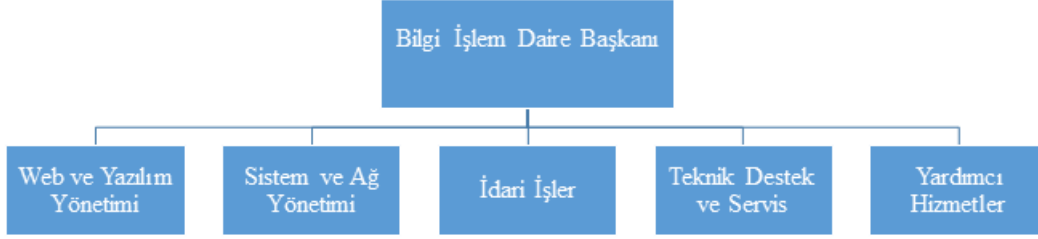
5.1-B.5.1. Öğrenme ortamı ve kaynakları

Uzaktan eğitim süreci, UZEM birimi tarafından yönetilmektedir. BİDB teknik altyapı desteği sağlamaktadır. Üniversitemizde eğitim ve akademik amaçlı kullanılan yazılımların lisansları BİDB tarafından temin edilmektedir.

6. YÖNETİM SİSTEMİ

1) E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

1.1-E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı



İlgili görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanmış olup <https://bgys.giresun.edu.tr/login.aspx> sitesinde yer almaktadır.

Kanıtlar

• E.1.1.A <https://bidb.giresun.edu.tr/tr/page/idari-yapi/2507>

1.2-E.1.2. Süreç yönetimi

Birimimizdeki yönetsel süreçler 2547, 2914, 3843, 5018 ve 657 sayılı Kanunlar ile ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde sürdürülmektedir. Yönetsel organizasyon şemamız ilgili mevzuatta öngörülen şekliyle hazırlanmış ve hayata geçirilerek iç ve dış paydaşların ulaşacağı şekilde birimiz internet sayfasında paylaşılmıştır.

Uzaktan eğitim süreci, UZEM birimi tarafından yönetilmektedir. BİDB teknik altyapı desteği sağlamaktadır.

Kanıtlar

<https://bidb.giresun.edu.tr/>

[PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü.doc](#)

[FR.01.03 Kalite Kayıtları Listesi.xls](#)

2) E.2. Kaynakların Yönetimi

2.1-E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi

2.2-E.2.2. Finansal kaynakların yönetimi

Birimimize tahsis edilen finansal kaynakların kullanımını aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	BAŞLANGIÇ ÖDENEĞİ(TL)	YILSONU TOPLAM	YILSONU KALAN ÖDENEK (
2020 YILI BÜTÇE ÖDENEK TERTİBLERİ			

		HARCAMA (TL)	
Memurlar / 38. 64. 09.08-01. 3. 9. 00-2-01.1	605.000,00	706.922,52	-101.921,52
Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Primi Giderleri / 38.64.09.08-01.3.9. 00-2-02.1	63.000,00	114.120,50	-51.120,50
Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları / 38. 64. 09.08-01. 3. 9. 00-2-03.2	8.000,00	7.596,60	-404,40
Hizmet Alımları / 38.64.09.08-01.3.9.00-2-03.5	0,00	137.570,30	-137.570,30
Menkul Mal Gayri Maddi Hak Alım, Bakım ve Onarım Giderleri / 38. 64. 09.08-01. 3. 9. 00-2-03. 7	3.000,00	2.970,06	-29,94
Gayri Maddi Hak Alımları (Lisans Alımları) / 38.64.09.08-09.4.1.00-2-06.3	200.000,00	332.300,61	-132.300,61

3) E.3. Bilgi Yönetim Sistemi

3.1-E.3.1. Entegre bilgi yönetim sistemi

Birimimizde entegre bir bilgi yönetim sistemi olan Arıza Takip Sistemi (AKS) kullanılmaktadır.

Kanıtlar

<https://aks.giresun.edu.tr/>

3.2-E 3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği

- Üniversitemizin bilgi güvenliğini sağlamak için Birimiz her türlü çalışmayı yapmaktadır. İSO 27001(Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) kapsamında Penetrasyon(sızma) testleri network ve yazılımlarda yapılmıştır. Testler sonucundaki bulgular kapsamında network, sunucu ve yazılımlarda güncellemeler yapılmıştır. Ticari yazılımlarda ise ilgili yazılım şirketine bulgular raporlanmış ve gerekli düzeltmelerin, güncellemelerin yapılması sağlanmıştır. Bilgi güvenliği ve güvenilirliğini sürdürülebilir kılmak için aşağıda belirtilen önlemler rutin olarak alınmaktadır.

- Ağ trafiğinde(Kablolu-Wifi(Eduroam)) güvenliği sağlamak amacıyla, ağ kontrol güvenlik sistemleri bulunmaktadır. Ağ güvenliğinde dış güvenlik duvarı (Firewall Cihazı), IPS, URL Filtering katmanlı güvenlik kontrolleri kullanılmaktadır. Sunucuların (uygulama, database, proxy vb.) işletim sistemleri güncel tutulmaktadır. Ağ trafiğinde ve güvenliğinde kullanılan sistemler kayıt (log) altında tutulur.
- Güncel Antivirüs(ESET NOD32) yazılımı ile, kullanıcı bilgisayarlarındaki verilerin güvenliğini ve internet trafiğindeki potansiyel zararlı uygulamaları izleyerek saldırılara karşı koruma sağlamaktadır.
- Yazılımlarda, kullanıcıların platform üyeliklerinde basit parolalar yerine güçlü parolalar kullanmaları sağlanmaktadır. Üyelik adımlarında personel bilgi sistemi, öğrenci bilgi sistemi, mernis web servisi ile kullanıcı verileri doğruluğu kontrol edilmektedir. Üyelik aşamasında kullanıcılar Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında aydınlatma metinleri ile bilgilendirilmektedir.
- İç ağ ile kurulan bağlantılarda PaloAltoNetworks- Captive Portal katmanı ile kullanıcıların LDAP kullanıcı bilgileri(kullanıcı adı -şifre) doğrulaması yapılarak ağ trafiğine erişimi sağlanmaktadır.
- Dış ağ ile kurulan bağlantılarda Proxy,VPN ve SSL kullanılır. Bu bağlantılarda kullanıcı LDAP kullanıcı bilgileri(kullanıcı adı -şifre) doğrulaması yapılarak ağ trafiğine erişimi sağlanmaktadır.
- E-posta trafiğinde AntiVirus & Spam koruma servisleri kullanılmaktadır. E-postalarda zararlı yazımların kurulmasına imkan tanıyan .EXE, .Jar veya benzeri çalıştırılabilir biçimdeki dosya uzantılı ekler engellenmektedir.
- BTK SOME(Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi) bilgi güvenliği olayları yönetimi bilgilendirme platformu kurum üyeliği kapsamında, gerekli eğitim ve güvenlik güncellemelerine erişim sağlanmakta, bu güncellemeler ilgili alanlarda uygulanmaktadır.
- İSO 27001(Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) kapsamında, bilgiye erişimi kontrol etmek ve yetkisiz erişimleri önlemek için ilgili tüm alanlarda gerekli güvenlik yetkilendirilmeleri yapılmaktadır.
- Birimimizde İSO 27001(Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) kapsamında, tüm personele yeterli seviyede bilgi güvenliği farkındalık programı uygulanmış ve bilgi güvenliği gerekliliklerinin karşılanması için tüm çalışanların katılımı sağlanmıştır.
- Uzaktan/karma eğitim süreçlerinde bilgi güvenliği ve etik boyutları sağlamaya dönük olarak birimimizde bulunan sunucuların güvenliği sağlanmaktadır.

Kanıtlar

[27001 BELGE 2.pdf](#)

[+POL.01 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamı ve Politikaları.docx](#)

4) E.4. Destek Hizmetleri

4.1-E 4.1. Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği

Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği belirlenen prosedürlere uygun olarak yapılmaktadır.

Kanıtlar

[+P15 DEĞİŞİM YÖNETİMİ POLİTİKASI.docx](#)

[+P29 ÜÇÜNCÜ TARAF GÜVENLİK POLİTİKASI.docx](#)

[PR.12 Denetim ve Değişim Yönetimi Prosedürü.doc](#)

[PR.14 Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü.doc](#)

[FR.14.01 Onaylı Tedarikçi Listesi \(1\).xls](#)

5) E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

5.1-E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Birim, topluma karşı sorumluluğunun gereği olarak, faaliyetlerinin tümüyle ilgili güncel verileri kamuoyuyla paylaşmaktadır.

Kamuoyuna sunulan bilgilerin güncelliği, doğruluğu ve güvenilirliği ISO 27001 kalite politikaları ve süreçleri ile güvence altına alınmaktadır.

Birim, kalite güvencesi sistemini, mevcut yönetim ve idari sistemini, yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve verimliliklerini ölçme ve izlemeye imkân tanyacak şekilde tasarlamıştır.

Kanıtlar

<https://bidb.giresun.edu.tr/>

7. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

1) Sonuç ve Değerlendirme

1.1-Güçlü Yönleri ile İyileşmeye Açık Yönler

Güçlü Yönler	İyileşmeye Açık Yönler
<ul style="list-style-type: none">• Yönetiminin kalite süreçlerini sahiplenmesi ve yüksek motivasyonu,• Birim Kalite Komisyonunun kurulması,• Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) onaylı “ISO/IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasını ilk kez almış olması.• Yazılım, donanım, ağ ve sistem yönetimi konularında tecrübeli çalışanların varlığı,	<ul style="list-style-type: none">• Birimimizde uygulanan bir memnuniyet anketinin olmaması,• Birim genelinde kalite kültür ve ikliminin tam anlamıyla tesis edilememiş olması,• Cumhurbaşkanlığı tarafından yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi ile Kalite Güvence Sistemleri ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemlerinin tam olarak entegre edilememiş olması.• Kalite süreçleri hizmet içi eğitimlerinin yetersiz olması

<ul style="list-style-type: none">• Yazılım, donanım, ağ ve sistem yönetimi konularında tecrübeli çalışanların varlığı,	<ul style="list-style-type: none">• Personelin süregelen iş yapma biçimini değiştirme ve geliştirmede yaşanan sorunlar.• Alanında uzman personel istihdamında yaşanan sorunlar,• Dokümantasyon, raporlama ve envanter alışkanlıklarının yetersizliği,• Fiziki ve teknolojik alt yapı
---	---