



Ondokuz Mayıs University

UZEM Web Ve Kullanıcı Destek Sorumlusu Task Definition

Task Name: UZEM Web Ve Kullanıcı Destek Sorumlusu

Code: GT544

Critical Task: No

Task, Authority and Responsibilities

- Dönem başlarında öğrenme yönetim sistemlerinde ders eşleştirme ve tanımlama işlemlerinin yapılması
- Kullanıcı (öğrenci ve akademik personel) hesaplarının yönetimi, erişim sorunlarının çözülmesi ve bu konuda öğrenci işleri ve destek birimi ile koordineli çalışması
- Telefon ve UNİKYS üzerinden gelen kullanıcı destek taleplerinin zamanında çözülmesi
- Ana web sitesi ve ilgili alt portalların güncellenmesi, kontrollerinin yapılması
- Sosyal medya, SMS, duyuru ve e-posta gibi bilgilendirme kanallarının yönetimi ve kullanıcı bilgilendirme süreçlerinin takibi
- Talep edilen durumlarda kullanıcı eğitimi (ör. kısa videolar, rehber dokümanlar) hazırlanması veya gerekli yönlendirmelerin yapılması
- Sorumlu olunan sistemlerde yaşanan teknik problemlerin tespit edilerek ilgili birimlere bildirilmesi ve takibinin yapılması

Joint Responsibility

- Etik Kurallara uygun davranışlarda bulunmak, görevlerini yerine getirmek.
- Mevzuatı takip etmek, değişiklikler hakkında birim üst yönetimine bilgi vererek ilgili iş ve işlemleri yerine getirmek.
- Görevi ile ilgili tüm faaliyetlerini kalite geliştirme ve iç kontrol sistemi tanım ve düzenlemelerine uygun olarak yürütülmesini sağlamak.
- Yapacağı iş ve eylemleri, şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık anlayışı içerisinde ve kamu kaynaklarını verimli kullanılacak biçimde yerine getirmek.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tedbirlere uymak.
- Görevlerini ve kullandığı otomasyon sistemlerine doğru ve zamanında bilgi girişlerini yapmak.
- Kalite politikaları ve prosedürlerinden haberdar olmak ve gerekli hallerde güncellenmesine katkı sunmak.
- [PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ](#) gereğince paydaşlarla nezaketli olarak iletişim kurmak, geri bildirim kaynaklarından ulaşan paydaş bildirimini birim paydaş iletişim görevlisine iletmek.
- Kurumun iç ve dış tetkik/değerlendirme süreçlerine katılım sağlamak.

Power of Attorney

- Diğer bir web ve kullanıcı destek sorumlusu

Qualifications

- Web tabanlı sistemlerin temel kullanımına ve yönetimine hâkim olmak
- Öğrenci ve akademik kullanıcılarla etkili, sabırlı ve çözüm odaklı iletişim kurabilmek
- Bilgi teknolojilerine ilgili olmak ve yeni sistemleri öğrenmeye açık olmak
- Wordpress ve Moodle gibi İçerik yönetim sistemlerinde (CMS) güncelleme, duyuru, görsel yerleştirme gibi işlemleri yapabilecek dijital okuryazarlık düzeyine sahip olmak
- Süreç takibi ve zaman yönetimi konusunda disiplinli bir çalışma anlayışına sahip olmak
- Gerektiğinde teknik destek ekipleriyle etkili iletişim kurarak aracı rol üstlenmek