

Özdemirci, Fahrettin. "Belge Üretimi ve Kurumsal Bilgi Yönetimi" **21. Yüzyıla Giren Enformasyon Olgusu Sempozyumu: Bildiriler (19-20 Nisan 2001:Hatay)**. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 2001. İçinde, 179-186.

Belge Üretimi ve Kurumsal Bilgi Yönetimi

Yrd.Doç.Dr. Fahrettin Özdemirci*

Giriş

Genellikle enformasyon teknolojilerinin sağladığı kolaylıkları kullanarak bir kurumun bilgi kaynaklarının yönetimini içeren kurumsal bilgi yönetimi, kurum için bilgiyi erişilebilir, elde edilebilir ve kullanılabilir kılmaktır.

Kurum, bir sosyal grup ya da toplumda belli amaçları gerçekleştirmeye yönelik olarak temel işlevleri karşılayan, süreklilik kazanmış, diğer kurumsal yapılarla ilişkili, ancak kendi alanında tek olan ve kendine özgü değerler taşıyan bir sistemdir (Özdemirci, 1999: 367).

Toplumda her şeyin olduğu gibi her bir kurumun işlevi vardır, yani bir ihtiyacı karşılamaktadır.

Kurumun kendine özgü değerler taşıyan bir sistem olması, 'kurumsal bilgi' olgusunu da beraberinde getirmektedir. 'Kurumsal bilgi' kurumların doğuşuyla özgün değerler birikimi olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu yaklaşımla ele alınan bildiride belge, belge üretimi, belge yönetimi, kurumsal bilgi, bilgi yönetimi kavramlarını kısaca açıklamak yararlı olacaktır.

Belge; bir organizasyon, kurum ve kuruluşun işlemleri ve yasal yükümlülükleri sonucunda oluşan, ortamına ve biçimine bakılmaksızın kayıtlı bilgiyi taşıyan her türlü aracı (dokümanı) ifade eder (Walne, 1988: 128).

Belge üretimi: Bir kurum veya kuruluşun işlemleri sonucu oluşacak belgelerin istenilen nitelikte ve nicelikte, istenilen zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle üretimini sağlayacak biçimde bir araya getirilmesidir (Özdemirci, 1996: 15).

Belge yönetimi; belgelerin ve bu belgelerin içerdiği bilgilerin üretimlerine, güncel gereksinimler için korunmasına, kullanılmasına ve yeniden üretimlerine (arşiv olarak yeniden düzenleme) ilişkin teori ve uygulamalardır (Penn, 1989: 6).

* A.Ü. Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü

Başka bir ifade ile **belge yönetimi**; belgelerin üretimi, organizasyonu, korunması, kullanımı, erişimi ve düzenlenmesinde ekonomi ve verimlilik sağlamak için oluşturulan bir programın uygulanmasıdır (Barkowski,1984:38).

Kurumsal bilgi: Kurumun etkinliği, denetimi, yönetimi, geliştirilmesi vb. ile ilgili olarak üretilen, alınan, kullanılan ve bu nedenlerle özel bir nitelik kazanan her türlü malumat, fikir ve olgulardır.

Bilgi yönetimi: Bir kurumun entelektüel kaynaklarının üretimini, tanımlanmasını, değerlendirilmesini, tutulmasını, geliştirilmesini ve dağıtımının belirli bir plan dahilinde yürütülmesini sağlayan teori ve uygulamalardır.

Belge Üretimi ve Yönetim

Kurumda üretilen ve kullanılan bilginin amacının ve değerinin olabilmesi için bir etkinlikle birlikte şekillenmesi gerekmektedir. Bu etkinlik kurum içinde işlerin ne tür bir bilgi ile yürütülmesi gerektiğini de gündeme getirmektedir.

Bu bilgi; doğrudan kurumun etkinlikleri ile ilgili olarak gerçekleştirilen eylem ve çalışmaların her aşamasında gereksinim duyulan ve sürekli gelişerek artan **işletim bilgisi** olabilir. Ya da bir işin yerine getirilebilmesinden ziyade etkinliklerin denetimi ve geliştirilmesi için gerekli olan **yönetim bilgisi** olabilir.

Bu ve bu gibi bilgilerin önemli bir kısmı, kurum ve kuruluşların faaliyetleri sırasında üretilen belgelerde kendini bulmaktadır. Bu nedenle kurum ve kuruluşların faaliyetleri sırasında üretilen belgeler, birinci elden **kurumsal bilgi kaynaklarını** oluşturmaktadır. Aynı zamanda kurumsal bilgiyi barındıran bu belgeler farklı zaman dilimlerinde çeşitli nedenlerden dolayı milli arşivin bilgi kaynakları olabilmektedir. Yani bu belgeler, güncel kullanımda kurumların hafızası ve önemli bilgi kaynakları, daha sonraki yaşamında ülkenin, milletin hafızası olma özelliklerini sürdürebilmektedir.

Özgün değerler birikimi olan 'kurumsal bilgi' nin sistematik bir yaklaşımla ele alınmasına ilişkin çalışmalar ise ancak son yıllarda ortaya çıkabilmiştir.

1934'lu yıllarda ABD'de belge kontrolü alanında yapılan çalışmalar; belgenin üretilmeye başlandığı andan güncel kullanım ve korunması dahil, belgelerin imhası ya da bir belge merkezine veya arşiv kurumuna transferi ile gerçekleşen son düzenlemeye kadar kesintisiz tüm aşamaları tanımlayan bir kavram olan belgenin yaşam evresi (Life-Cycle of Records) olgusunun oluşmasını sağlamıştır (Records ..., 1989: 4-5; Evans, 1998: 80; Özdemirci, 1996: 11).

Yani, yaşam evresi, belge yönetiminin felsefesini oluşturmuş ve belge yönetiminin çalışma alanını belirlerken de belge yönetiminin ilke ve yöntemlerini ortaya koyarak böyle bir programın uygulanmasına temel oluşturmuş, belge yönetiminin aşamalarının neler olduğuna ışık tutmuştur.

Diğer yandan bir kurumun bilgi kaynaklarının düzenlenmesini, etkin yönetim ve kullanımını içeren bilgi yönetimi disiplinlerarası bir alan olarak farklı alanlardaki akademisyenlerin ve meslek gruplarının ilgisini çekmiş ve 1990'ların başlarında organizasyonlarda yer edinmeye başlamıştır (Knowledge..., 2000: 4).

Çünkü teknolojik yenilikler ve örgüt yapısındaki değişiklikler, kurum ve kuruluşların faaliyetleri gereği ürettikleri belgelerin ve gereksinim duydukları bilgilerin yapısında ve niteliğindeki değişiklik ve artışları da beraberinde getirmiştir.

Belge ve bilgi üretimini gerçekleştirirken, teknolojik gelişmeler doğrultusunda bunların saklanması ve kullanılmasındaki tercihler, bütün organizasyonu etkilemektedir. Dolayısıyla doğru bilginin doğru şekilde ve doğru ortamda kaydedilmesi ve kullanılması önemini daha da artırmıştır.

Kurum ve kuruluşlar, bilgi üretim ve kullanımlarına yapısal çözümler getirmek üzere, enformasyon teknolojilerini de kullanarak belge ve bilgilerinin yönetimi için yöntem ve teknikler geliştirmeye başlamışlardır.

Çalışmalarda temel ilkenin yeni teknolojilerle bütünleşen bir belge ya da bilgi yönetim kavramlarıyla ifade edilen yaklaşımlar yönünde olduğu görülmektedir.

Bu da bir organizasyonda kurumsal bilgiyi işleyen ve yöneten bir birimin ya da sistemin varlığını ve bunun geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Kurumlar Neden Bilgi Üretirler ve Saklarlar?

Bütün işletme ve resmi kurumlarda belgeler üretilir ve saklanır. Çünkü; onlar, bilgi ve belgesiz iş yapamazlar.

Niçin?

- Kurumlar yaptıkları şeyi niçin yaptıklarını göstermek için,
- Vergi ve muhasebe hesaplarını kontrol etmek için,
- Yasal işlemlerdeki sorumluluklarını yerine getirdiklerini göstermek için,
- Mesuliyet ve sorumluluklarının neler olduğunu ya da olmadığını göstermek için,
- Tarih için, yani hikayelerini gelecek nesillere aktarmak için,
- Hukuksal nedenler için (Sphere, 2000: 15),
- İşlem ve eylemlerini nasıl yaptıklarını göstermek için,
- Bilgilendirmek için,
- İletişim sağlamak vb. için.

İşte kurumlar bu ve bu gibi çeşitli gerekçelerle belge üretirler ve ürettikleri belgeleri de saklarlar. Kurumlarda belge üretilmesi kaçınılmaz ise bu belgeler kurumsal bilginin yegâne kaynağı olarak da saklanmak ve kullanılmak zorundadır. O halde bunların yönetilmesi de gerekmektedir.

Belge Yönetimi ve Kurumsal Bilgi

Kurumun ürettiği belgeler, yönetim için büyük önem taşır ve bir yönetimin etkinliği de sıklıkla onun belgelerinin ne kadar etkin bir şekilde yönetildiği ile ölçülür.

Dolayısıyla kurum ve kuruluşların ürünleri olan belgelerin yönetimi için bir sistem oluşturmak zorunluluğu da kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

Belgelerin üretimi, işlemleri, depolanması, erişimi, dağıtımı, kullanımı ve tasfiyeleri ile ilgili olarak geliştirilen bu sistem, belge yönetimi olarak bilinmektedir. Belge yönetimi; kurumsal bilginin üretimini, kabulünü (onaylanmasını), kullanılmasını, depolanmasını, korunmasını ve tekrar erişimini sağlayan bir yaklaşımdır.

Yani belge yönetimi; belgelerin üretiminden son düzenlenmesine kadar sistematik bir kontroldür. Böyle bir sistematik yaklaşım, bir kurumda artan kırtasiyeyi azaltmak, üretilen bilgi kaynaklarını depolayarak ve düzenleyerek bilgi-belge isteklerine etkin erişim sağlamak, kurumun dokümantasyon gereksinimlerini karşılamak ve tarihi kayıtlarını korumak gibi **kurumsal bilgi kaynaklarının** yaşamının tüm aşamalarını kontrol etmek için gereklidir.

Belge yönetim yaklaşımı; kurumsal bilgiyi üretme ve yönetme aracı olarak yapılacak işleri bireylere bağlı olmaktan kurtararak işi kurumsallaştırmanın ve her hangi

bir işin her ne zaman ve her ne koşulda, kim yaparsa yapsın, aynı şekilde yapılmasına ortam hazırlamanın, kaliteyi, güvenilirliği ve sürekliliği sağlamanın temelini oluşturmaktadır.

Aynı zamanda belge yönetimi, gerekli bilgi ve belgeleri gelecek nesillere iletilebilmek için belgelerin üretiminden başlayarak, tarihi belgelerin seçimlerini belli disiplinlere bağlayan bir yaklaşımı da getirmektedir. Bu çağdaş arşivciliğin gereği olmak yanında modern devlet yönetiminin de kaçınılmaz bir fonksiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belge yönetiminin amacı; kurumun faaliyetleri sonucu üretilen tüm belgeleri, üretim aşamasından itibaren ele alarak belirlenmiş ölçütler çerçevesinde değerlendirmek, düzenlemek istenildiğinde hizmete sunmak için sürekli olarak kullanıma hazır bulundurmaktır.

20.yy'da yönetimin ve kurumların gelişmesinin bilgi ve belge yönetimiyle gerçekleşebileceği vurgulanırken (Penn, 1989: 2), bu durum 21.yy. da kendini daha güçlü hissettirmeye başlamıştır.

Kurumsal bilginin varlığı, belge yönetim uygulamalarıyla ortaya konulabilecek ve yararlanılarak bir değere dönüştürülebilecektir. Belgelere kolay ve hızlı erişim sağlanarak, kurumun bilgi birikiminin de kullanılabilirdiği, bilgiye dayalı yönetim anlayışı kurumda yerleştirilebilecektir. Yine şeffaf yönetimin gereği olarak toplumun bireylerine gerek duydukları nitelik ve nicelikte, istenen zaman ve ortamda sağlıklı olarak bilgi sunulabilecektir.

Kurumsal Bilginin Yönetimi

Bir organizasyonun bilgisinin üretimi, depolanması, düzenlenmesi, erişimi ve dağıtımını kapsayan kısaca; kurumun bilgi kaynaklarının düzenlenmesi, etkin yönetimi ve kullanımını ifade eden 'bilgi yönetimi' ile kayıtlı bilginin üretimi veya kabulü, işlem süresi, dağıtım, organizasyon, depolama, erişim ve kullanımını kapsayan belge yönetiminin amacı birbirine benzemektedir (Knowledge..., 2000: 6). Çünkü kısaca belge yönetimi; bir organizasyonda bilgiyi kayıt altına alarak, bilginin düzenlenmesi, etkin yönetimi ve kullanımı ile ilgilidir.

Raporlar veya diğer dokümanlardan, veritabanı kayıtlarına erişerek veya diğer elektronik ortamlardan, iş prosedürlerini ve işlemlerini gözlemleyerek, özel görevleri yürüterek, beraber çalışma aktivitelerine katılarak veya diğer yöntemlerle işletmelerde bilgi edinilebilir (Knowledge..., 2000: 4). Aslında bunlar kurumsal bilginin kaynaklarıdır. Kimi herhangi bir ortamda kayıtlı, kimi ise kayıtlı değildir.

Kurumların yaşam süreci, ürettikleri belgelerin ve bu belgelerde yer alan bilgilerin kullanılmasını gerektirir. Kurum ve kuruluşların gördükleri hizmetler, yaptıkları haberleşme ve işlemler sonucu oluşan belgelerin gerektiğinde kolay ve hızlı bir şekilde bulunabilmesi, yönetimler ve yöneticiler için önemlidir. İşte belge yönetimi kurumların tüm birimlerinde üretilen belgelerin oluşumlarını sağlamak ve sürdürmek, bu konuda her türlü yardımda bulunmak görevlerini üstlenmiştir.

Organizasyonların doğal faaliyetleri sonucu üretilen belgeler, kurum ve kuruluşlar için önemli kurumsal bilgi kaynaklarıdır. Kendi kurumsal bilgisini denetim altına alamayan ve bunu kullanamayan organizasyonlar, oluşturdukları ya da oluşturmaya çalıştıkları bilgi yönetim sistemlerinde de başarısızlığa uğramaktadır. Oysa kurumsal bilgiyi barındıran belgeler, organizasyonlarda oluşturulacak bilgi yönetim sistemlerinin temel kaynağıdır. Kurumların bilgi yönetiminde başarılı olabilmesi, her şeyden önce kendi belgelerinin yönetilmesiyle mümkündür.

Belge yöneticileri uzun zamandan beri kurumsal bilgi ile ilgilenmektedir ve bir disiplin olarak belge yönetimi; bilgi yönetimi ile benzer amaçlara sahiptir ki bu kısaca; spesifik bilgi içeren kaynakların sistematik yönetiminin geliştirilmesi olarak ifade edilebilir. Bilgi yöneticileri, görevlerinin kurumsal bilgiyi depolamak, erişmek, yaymak, alıkoymak ve korumak olduğunu söylerken; belge yöneticileri de, kurumsal bilginin bir göstergesi olan kayıtlı bilgi için benzer görevleri yürütürler (Knowledge..., 2000: 7).

Bilgi yöneticileri ve belge yöneticileri, spesifik amaçların başarılmasında, veri tabanı, doküman yönetimi, elektronik doküman görüntüleme ve diğer enformasyon teknolojilerini kullanmaktadır.

Sonuç olarak bilgi yönetimi ve belge yönetiminin her birinin başarısı politika ve işlemlerinin iyi formüle edilmesine bağlıdır.

Bilgi yönetimi ve belge yönetimi yöntem ve sorumlulukları benzer olmakla beraber tamamen birbirinin aynı değildir. Özellikle belge yönetimi, bilgi yönetimini geliştirmekte ve etkinliklerini tamamlamaktadır.

İyi yürütülen (uygulanan) belge yönetim programı, bilgi yönetimine giden asfalt yoldur. Bir bilgi yönetim girişiminin başarısı, etkin belge yönetim politika ve işlemlerini gerektirmektedir. Bilgi yönetimini desteklemede, sistematik belge yönetiminin politika ve uygulamaları değerlidir (Knowledge..., 2000: 7).

Bilgi yönetiminde de yalnızca çalışanların bilgisi değil, kurumsal hafıza olarak bilgi kaynaklarının önemi vurgulanmaktadır. Belge yöneticileri, kurumların hafızası olan bilgi kaynaklarıyla yıllardır ilgilenmekte ve bunun önemini vurgulamaktadır.

Kayıtlı bilginin hangi ortamda olduğu değil, entelektüel sermaye olarak kurumsal bilginin kendisi önemlidir.

Ne zaman ki, çalışanlar emekliye ayrılır veya istifa ederler, kayıt altına alınmamış bilgiler de onlarla gider. Belgeler ise, açıkça kurumun malıdır. Açıklayıcı bilgiler içerirler, kalıcıdır, kurumda çalışanlar tarafından elde edilebilirler. Bu nedenle bilginin kaydedilmesi ve alıkonması, organizasyonlar için önemlidir.

Organizasyonlarda oluşan belgeler, yönetimin faaliyetlerini, politikalarını, çalışmalarını, karar ve uygulamalarını göstermek ve doğrulamak için gerekli kurumsal bilgi kaynaklarıdır. Eğer belgeler yoksa, zaruri bilgi kaybolur, iş ilişkileri sona erer.

Çođu kurumlarda (evrak) üretimi, dosyalama, düzenleme ve erişim gibi işlerin, birbirleriyle yeterince ilişkilendirilmeden sıradan işler olarak görüldüğü bilinmektedir. Oysa yönetimin kendi belgelerine ihtiyacı vardır. Başka hiçbir yerden sağlanamayacak çok önemli bilgiler ancak kendi belgelerinden sağlanabilir.

Kurumun faaliyetleri sonucunda yönetimin tutum, davranış, düşünce ve değer yargılarını yansıtan ve çoğunlukla kendiliğinden oluşan (işin akışıyla) belgeler, kurumsal yapının devamlılığı için zorunlu olan bilgi alış-verişini ve aktarımını sağlamaktadır.

Bir yönetimde belgeler idari amaçlar için üretilir. Bu belgeler ve barındırdıkları bilgiler, kurum ve yönetim için çok önemli bir araçtır. Belgeler doğru ve nitelikli olarak üretildiği ve yönetildiği takdirde organizasyonun amacına hizmet eden vazgeçilmez kurumsal bilgi kaynaklarıdır.

Bir organizasyonun başarısı, üstlendiği işlevi yerine getirerek amaç ve hedeflerine ulaşmasına bağlıdır. Bu da organizasyonlarda etkin bir iletişimi gerektirir. Günümüzde organizasyonların üstlendikleri işlevleri yerine getirerek amaç ve hedeflerine ulaşmaları, yazışmaların yapılmasına, formların kullanılmasına, rapor ve talimatların hazırlanmasına, daha da önemlisi bu kaynakların kullanılmasını da sağlayacak bir sistemin kurumda olmasına bağlıdır.

Belgeler, iş ortamında organizasyonların faaliyetlerinin birer ürünü olmak yanında, yönetimlerin önemli birer iletişim aracıdır. Yönetim aracı olarak faaliyetlerinin ürünü belgelerin denetimi organizasyonlarda "Belge Yönetim Sistemi (BYS)" ni zorunlu kılmaktadır.

Kurum ve kuruluşların işlemleri ve yasal yükümlülükleri sonucunda oluşan, ortamına ve biçimine bakılmaksızın kayıtlı bilgiyi taşıyan her türlü aracı ifade eden belgeler, kurumların karar alıcılarına, iş görenlerine ve toplumun bireyelerine gerek duydukları nitelik ve nicelikte, istenen zaman ve ortamda sağlıklı olarak bilgi

sunulabilmelidir. Bunun sağlanabilmesi kurumlarda belge yönetim sisteminin varlığına bağlıdır.

Kurumların denetimi, kurum ve kuruluşların doğal faaliyetleri sonucu ürettikleri belgelerle mümkün olur. Bu açıdan belge yönetimi, kurumların hukuki denetiminin de temel taşıını oluşturmaktadır.

Kurum ve kuruluşlarda belge yönetim ve bilgi yönetim programlarının düzenli, hızlı, doğru ve verimli yürütülebilmesi, iyi organize edilmiş ve standartlara bağlanmış bir kurumsal bilgi sisteminin oluşturulmasına bağlıdır.

Bir kurum veya kuruluş belge işlemlerini nasıl ve ne ölçüde gerçekleştireceğini, kimlerin sorumlu olacağını daha başlangıçta belirlemeli, belge üretimi ve işlemleri için kurallar koymalıdır. Çünkü bilgi ve belgelerin ihtiyaca cevap verecek şekilde zamanında üretilmesi, işlenmesi ve gereken yerlere iletilmesi sorumluların ve bunların sorumluluklarının belirlenmiş olmasını da gerektirir.

Kurumsal bilginin yönetilebilmesi için belge yönetimi bütün bu yaklaşımları vermektedir.

Bir kurumda iyi bir bilgi-belge yönetimi için;

Kurum ve kuruluşlar da bir bilgi ağının kurulması,

Kurum ve kuruluşlarda teknolojik ve elektronik ortamda haberleşme, yazışmalar, resmi belge işlemleri ve arşiv ilişkisi,

Bilgi ve belgelerin güvenlik, gizlilik ve paylaşılabilirlik sınırlarının belirlenmesi,

Bilgi teknolojilerine ve bilgi güvenliğine ilişkin hukuki düzenlemelerin yapılması,

Bilgi ve belge depolama konusunda standartların belirlenmesi,

Elektronik ortamdaki belgelerin işlemlerde kullanımı ve yasal geçerlilikleri konusunda düzenlemeler yapılması,

Bu alanlarda çalışacak nitelikli insan gücünün istihdamını sağlayacak yapının oluşturulması,

gerekmektedir.

Freeman'nın (1990) "geleceğin belge yöneticileri bodrum katlarda çalışan dosya görevlisi olmayacak. Onlar, kurum içinde stratejik önemi olan prestijli bir mevkide kurumun veri tabanı sorumlusu olacaktır (s:49) saptamasını dikkate alarak hareket etmelidirler.

Belge yöneticileri kurumsal bilginin yöneticileri olarak kendilerini hazırlamaları ve kurumların bilgi yönetim girişimlerine aktif olarak katılmaları, bilgi yönetimine giden yolda mesleklerini geliştirmelidirler.

Çalışmalarda temel ilke, bilgi yönetimiyle bütünleşen belge yönetim yaklaşımı yönünde olmalıdır.

Kaynakça

- Barkowski, Patricia. (1984) "Records Management and the Walking Archivist", **A Modern Archives Readers: Basic Readings on Archival Theory and Practice**./ed. Maygene F.Daniels and Timothy Walch. (Washington: National Archives and Records Service), 38-45.
- Evans, Frank B. (1988). "The organization and status of archival training: An historical perspective" **Archivum**, 34: 75-91.
- Freeman, Grant (1990) "Some Likely Development in Information Technology and Records Management," **Records Management Journal**, 2: 2 , 44-49.
- "Knowledge Management" **The Information Management Journal**, (July 2000), 4-8.
- Özdemirci, Fahrettin .(1999) "Arşivlerimizin Kurumsal Yapılanma Gereksinimleri", **Bilginin serüveni: Dünyü, bugünü, yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara / Yayını hazırl. Özlem Bayram...** (ve başkaları). Ankara: TKD, 1999. İçinde, 366-383.
- Özdemirci, Fahrettin. (1996) **Kurum ve Kuruluşlarda Belge Üretiminin Denetlenmesi ve Belge Yönetimi**. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Penn, Ira A. (et.all.) (1989) **Records management handbook**. Hants: Gower.
- Sprehe, J. Timothy. (2000) "Integrating Records Management into Information Resources Management in U.S. Government Agencies", **Government Information Quarterly**, 17: 1, 13-26.
- Walne, Peter (ed.) (1988) **Dictionary of Archival Terminology: English and French: with Equivalentents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish**.- 2nd rev.ed.- (München: K.G.Saur).