

Özdemirci, Fahrettin. “Kurumsal iletişim ve belge yönetimi= Institutional communication and records management”, **I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim 25-26 Mayıs 2006, İstanbul (Bildiriler)**. Yay. Hazl. Ayşe Üstün ve Ümit Konya. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2007. (Kitap baskıda)

Kurumsal İletişim ve Belge Yönetimi Institutional Communication and Records Management

Yrd. Doç. Dr. Fahrettin Özdemirci*

Öz

Kurumlarda işlevsel ve etkili bir biçimde iletişim sağlamak için izlenmesi gereken süreçler ve yürütülmesi gereken uygulamalar vardır. Bunlardan birisi de kurumsal etkinliklerin ürünü olan belgelerin yönetimidir. Kurumların yasal yükümlülüklerini yerine getirirken ve etkinliklerini gerçekleştirirken üretmek zorunda olduğu belgeler, kurumsal iletişimin önemli bir olgusu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yazıda kurumsal iletişimde sürekliliği ve kalıcılığı sağlayan belge yönetim yaklaşımları ve kurumlara sağlayacağı katma değer irdelenmektedir.

Abstract

In order to provide operational communication effectively it is essential follow up on correct procedures and applications. One of these applications is records management that is a value created as part of institutional activities. Documents created by institutions that are obliged to produce records by making legitimate the regular operations appear as a vital concept. Therefore, it is examined records management approaches as the provision of continuous and resistant communication and their added value to institutions.

1. Giriş

Kurumların ve insanların uyumlu ve başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürebilmelerinin en temel aracı iletişimdir. İletişim sürecinin en önemli zenginliği ve güç kaynağı ise bilgidir. Bilgi, kurumun iş süreçlerinde, çalışanlarında, kısaca kurumsal yapının her kademesinde ve her yerinde mevcuttur. Kurumda bilgiyi harekete geçiren, bilgi üretimini ve değer yaratılmasını sağlayan ise iletişimdir.

Kurumlar yapılarının gereği, iletişim eylemlerinin önemli bir kısmının delillerini saklamak ve tekrar kullanmak zorundadır. Çünkü kurumlarda iletişim, iş ve işlemlerin yürütülmesi için gerçekleştirilen bilgi yüklü eylemler bütünüdür.

Belgeler; günümüzden geçmişe, geçmişten geleceğe kurumsal yapıların bağlarını kurarak, kurumsal iletişim sürecine verdikleri bilgi desteğiyle iletişimi güçlendirir ve süreklilik sağlarlar. Böylece iletişimin bir ürünü olan ve kurumun faaliyetlerinin gereği olarak ortaya çıkan belgeler, kurumsal bilgiyi barındıran yegâne kaynaklar olarak özel bir nitelik taşır.

* Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Web: <http://humanity.ankara.edu.tr/~odemirci>
e-posta: odemirci@humanity.ankara.edu.tr

İletişim, bir kurumda verimlilik, kalite ve karlılığın sürdürülmesini sağlayan bir olgu ve kesintisiz var olması gereken bir süreçtir. Belge yönetimi ise; bu olgu ve sürecin sistemli bir şekilde yürütülmesini ve iletişim sürecindeki bilginin kalıcılığını sağlamaya yönelik uygulamalardır.

2. Kurumsal İletişim ve Belgeler

Birer sosyal varlık olan kurumlarda iletişimin boyutları çok geniştir. Toplumsal sistemin vazgeçilmez bir parçasını oluşturan kurumsal yapılarda iletişim, örgütlerin varlığını sürdürebilmesi ve gelişebilmesi için olmazsa olmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurum ve kuruluşlarda iletişimin olmadığı bir an bile yoktur.

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).

İletişim ise, insanların ve kurumların kendi aralarında veya karşılıklı olarak etkileşim kurmalarını sağlayan toplumsal bir sistemdir. Düşüncelerin eyleme, eylemlerin öğrenmeye, öğrenmenin karar vermeye dönüşümü iletişim ile gerçekleşebilir (Özdemirci ve Odabaş, 2005: 24).

Kurumsal iletişim: Kurumun varlığını sürdürebilmesi için, gerek kurum içinde kurumsal yapıyı oluşturan bölümler ya da gruplar arasında; gerekse kurum dışında kurum ile çevresi arasında sürekli bilgi ve düşünce alışverişine olanak sağlayan bir süreçtir.

Genel olarak; bilgilendirme, denetleme, yönlendirme, bilgi ve becerileri iletme, eğitime, duyguları dile getirme, toplumsal ilişki kurma, sorun çözüp kaygı azaltma, eğlendirme, uyarma, gerekli rolleri üstlenme iletişimin işlevleri olarak sıralanmaktadır (Tutar, 2003: 120).

Bilgi sağlama (bilgi edinmek ve bilgi vermek), ikna etme ve etkileme, emredici ve öğretici iletişim kurma, birleştirme ve eşgüdüm sağlama; kurumsal iletişimin önemli fonksiyonlarıdır (Tutar, 2003, 122–123). Bilgi alış veriş, iletişimin en temel işlev ve fonksiyonlarından birisidir. Bilgi, bireyin ve kurumsal yapıların çevresi ile uyumlu bir ilişki kurması için gereklidir.

İletişim, kurumlarda bilgi sağlamak yanında, neyin nasıl yapılacağını göstermek, işlere yön vermek ve davranışları yönlendirerek kurumun hedeflerine ulaşmasını sağlamak için kurumsal bütünlük oluşturan bir süreçtir.

Kurumlarda iletişim dendiğinde ilk akla gelen, belirlenmiş kurallar çerçevesinde ve kurumun amaçları doğrultusunda belli kalıplara göre işleyen biçimsel iletişimdir. Biçimsel iletişim, kurumdaki her türlü resmi yazıları, bildirimleri, talimatları, raporlama biçimlerini içerir (Tutar, 2003, 124–125). Biçimsel iletişimin amacı, kurum için gerekli bilgi akışını sağlamak ve iletişim konusunda belli bir anlayışı ve sistemi oluşturarak kurumsal iletişimi kurallara bağlamaktır. Yazışma kuralları da bunlardan birisidir.

Bir araştırmaya göre, sözlü iletişim sonunda %50'si hatırdan kalabiliyor ve iki ay geçtikten sonra ancak %25'i hatırlanabiliyor. Daha sonraki altı ay içinde unutulandan daha fazlası unutuluyor. Şayet insanın dinleme becerisi geliştirilirse, sözlü anlama becerisinde %25'lik iyileşme meydana gelebiliyor (Nichols and Stevens, 2000: 12–15). Ancak kurumlar iş ve işlemlerinin delillerini çeşitli nedenlerle saklamak durumunda olduğundan iletişimin önemli bir kısmını yazılı olarak gerçekleştirmek zorunda kalıyor.

Yazma, konuşmaya göre daha yavaş gerçekleşen bir iletişimdir. Daha fazla personel, daha fazla donanım ve daha fazla mekân gerektirir. Yazma dolayısıyla da okuma, çoğunlukla da bir araç ve bir elemanı, yazı malzemesini, dosyalama araçlarını ve dosyalamayı yapacak elemanı gerektirir.

İletişimde yazışmanın kendi başına önemli bir konu olduğu unutulmamalıdır. Kurumlarda çalışmaların ve işleri etkin şekilde yürütmenin %80'i bir başkasının size nasıl yazdığına ve sizin bir başkasına nasıl yazdığınıza bağlıdır (Nichols and Stevens, 2000: 12–15). Kurumlarda işlerin aksaması genellikle bir yazının eksik yazılmasından, anlatımın yetersiz olmasından, dolayısıyla yanlış algılanmasından ve anlaşılmasından kaynaklanmaktadır. Kurumlarda yazılı iletişimin nedense gereğince önemsenmediği görülmektedir. Yazılı iletişim, kurumların başarısının en önemli düğüm noktası ve hem de açıkça ihmale uğramış olan yönüdür.

Bir kurum veya kuruluşta yazılı iletişimi tercih etmenin başlıca nedenleri şu şekilde sıralanabilir:

- a. Yazılı belgenin arşiv değeri vardır ve daha kalıcıdır,
- b. Konu bir bütünlük içinde ifade edilir ve iletebilir,
- c. Daha resmidir ve yetkiyi daha fazla hissettirir,
- d. Kişilerin gidemeyeceği yerlere gidebilir,
- e. Zaman açısından daha elverişlidir; uygun olduğu zaman yazılabilir ve okunabilir; gerektiğinde üzerinde değişiklikler yapılabilir,
- f. Kurumun konuyla yakından ilgilendiğini gösterir (Özdemirci, 1996: 98).

Kalıcı değere sahip oldukları, yazılı deliller olarak değerlendirildikleri, gönderilmek istenen mesajı daha anlamlı kıldıkları için kurumlarda iletişimin en önemli aracı olarak yazılı belgeler kullanılmaktadır (Özdemirci ve Odabaş, 2005: 32).

Aslında kurumları çeşitli yönleriyle bir arada tutan şey yazılı iletişim sistemidir. Yazı yolu ile aktarılanın etkili olması, konunun ve düşüncenin ne olduğuna değil, nasıl yazıldığına bağlıdır. Kurumlarda pek çok iletişimin bir ortama kaydedilmesi gerekmektedir. Ancak yazma konusundaki baskı bazen çok fazla abartılır. En küçük ayrıntının bile “yazıya geçirilmesi” alışkanlığı yerleşir. Yazılı ortam sayısı çoğaldıkça çoğalır ve kırtasiyecilik adını verdiğimiz karışıklığın bir parçasını oluşturur. Çoğu zaman daha az yazı yazma daha iyi sonuç getirir. Kurumlarda belge yönetim uygulamaları bu bağlamda etkili çözümler sunmaktadır.

Kurum ve kuruluşlarda sürekli olarak yatırılan paranın geri dönüşü gündemdedir. Ancak harcanan, yani yatırılan zamanın geri dönüşü ya da getirisi üzerine hiç düşünülmemektedir. Bazı kurumlar olmayacak işlere ve projelere ciddi miktarda zaman harcar, ancak kurumun kurumsal bilgisini barındıran ve kurumda yazılı iletişimin ürünü olan belgeler konusunda hiçbir fikirleri olmaz.

Kurumlar, iş ve işlemlerini yürütmede; iş süreçleri, insan kaynakları, kurallar, pazarlar, müşteriler, tedarikçiler, rakipler ve ürünler gibi pek çok konuda kurumun amaçlarına uygun biçimde kararlar alabilmek için bilgi toplar, üretir ve bu bilgilerden yararlanırlar. Ancak bu bilgiler kurum içinde dağıktır. Bunlardan en hızlı ve doğru bir biçimde yararlanabilmek için bir sistem içinde ele alınması gerekir.

Belgeler üretildikleri kurumun genel düzenini ve işleyişlerini yansıtır. Bu belgelerden kurumun faaliyetlerini, politikalarını, prosedürlerini, işlemlerini ve diğer aktivitelerini kanıtlamak için yararlıdır. Ayrıca belgeler, kurumun tarihini, yönetimini ve yasal görüşlerini yansıttıkları için de önemlidir. Birçok belge; olaylar, sorunlar, kurumlararası ilişkiler ve kişiler hakkında gerçekçi veriler içerir (Zabrosky, 1982: 13). Bu nedenle belgeler, kurumların günlük işlemleri için vazgeçilmez bir araç ve değiştirilemez kanıtlardır.

Yazılı iletişim, örgütlerin en sık başvurdukları iletişim türlerinden biridir. Resmi yazı, iş mektubu, başvuru formu, dilekçe, rapor, duyuru, özgeçmiş, genelge ve sözleşme yazılı iletişim yoluyla oluşan belge türlerinden bazılarıdır. Bu belgeler tür olarak birbirlerinden farklı gibi görünse de, aslında tümünün ortak yanı herhangi bir konuda bilgi vermek, izlenim bırakmak veya bir işi başarmaktır. Bu nedenle her belge örgütsel işlemler sonucunda doğar ve yapılan işlemlerdeki kişi, olay ve amaçlar için kanıtsal özellik taşıyabilir (Özdemirci ve Odabaş, 2005: 32).

Gerek kurum içinde, gerekse kurumun dış ilişkilerindeki uyumsuzlukların geniş ölçüde taraflar arasındaki iletişim, özellikle de yazılı iletişim yetersizliğinden kaynaklandığı bilinmektedir. Bu uyumsuzlukların giderilebilmesi ancak taraflar arasında etkin bir yazılı iletişim yönteminin ve anlayışının oluşturulmasına bağlıdır (Özdemirci, 1996:92).

Kurumsal belgeler, onu üreten işletme, organizasyon veya kuruluşların yöntemi, personeli, yasal hakları ve bütçeleri ile doğrudan ilişkilidir ve bu nedenle değerlidir. Diğer bir ifade ile belgeler, insanların ve örgütlerin mal, hizmet ve kişilik haklarını koruyan kanıtsal değere sahip bilgiler içermektedir (Zabrosky, 1982:13). Bu değerleri nedeniyle belgeler, doğabilecek anlaşmazlıklarda, yasal denetimlerde ya da geçmişle ilgili kültürel çalışmalarda her türlü verinin bulunabileceği **birincil kaynaklardır**.

Kurum ve kuruluşlarda son yıllarda üretilen belge miktarı özellikle bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte önemli oranda artış göstermiştir. Belge üretim miktarında yaşanan artışla birlikte üretilen belgelerin düzenlenmesi, depolanması ve yeniden erişilmesi işlemlerinde de sorunlar yaşanmaya başlamıştır. Kurumsal ve arşivsel evrelerde belgesel işlemlere yönelik yaşanan sorunların asgari düzeye çekilmesi için, bilgi ve belge olgusunun kurum ve kuruluşlarda yeniden değerlendirilmesi ve bu doğrultuda türleri, kurumsal özellikleri ve içerdikleri veriler yönüyle yüklendikleri rollerin tanımlanması gerekmektedir (Özdemirci ve Odabaş, 2005: 32–33).

Kurumsal iletişimde, kurumun iş ve işlemlerinin birer delili olarak kullanılan çeşitli belgelerin, iletilerin, dokümanların belirlenen kurallar çerçevesinde saklanmasıyla kurumların hafızası oluşmaktadır. Bu belgeler hukuki, mali, araştırma vb. değerlerinden dolayı da kurumun ve milli arşivin bilgi kaynaklarını oluşturur.

3. Kurumsal İletişimde Belge Yönetimi

Kurumlarda başarılı olabilmenin en önemli şartlarından biri, etkin bir iletişim sistemi oluşturmaktır. Etkin bir iletişim sisteminin aynı zamanda kurumsal bilgi ve belgeleri kayıt altına almak gibi bir özelliği de içermesi gerekmektedir. Çünkü kurumsal iletişimin, hukuksal boyutta kanıt olma özelliğine sahip olması için yazılı bir belgeye dayandırılması önemlidir. Yazılı olan her belge, aynı zamanda kurumsal ve kültürel çalışmaların potansiyel kaynaklarıdır ve kurumsal bilginin temelini oluştururlar.

Kurum ve kuruluşlar faaliyetlerinde daha etkin olabilmek için kurumsal işleyişlerini kontrol altına alma ihtiyacını her zaman hissetmektedir. Bu nedenle **belge yönetim uygulamaları**, herhangi bir organizasyonun veya kurumun yasal yükümlülükleri ve işlemleri sırasında ürettiği veya dışarıdan aldığı belgeleri kontrol altına almak, dağıtımını gerçekleştirmek, dosyalamak, erişimini sağlamak ve değerlendirme-ayıklama-imha işlemlerini yürütmek için sahip olması gereken en önemli **idari fonksiyonlardan** birisidir. Belgeler de kurumsal faaliyetler sonucunda ortaya çıkan ürünler olmaları nedeniyle, kurumun verimliliğini etkileme ve bu verimliliğin düzeyini belirleme özellikleri vardır.

Tüm kurumlarda belgeler çalışma hayatının vazgeçilmez aracıdır ve iletişimin yol ve yöntemlerindeki değişimlerden doğrudan etkilenmektedir. Kurumsal iletişimin ürünü olan belgelerin iletişimdeki değişikliklere uyumu son derece önemlidir. Bu konuda kurumlar için belge yönetim teori ve uygulamaları önemli bir yere sahiptir.

Niçin değişiklik gerekli ve bu değişiklik hangi yolla yapılmalı? Ne zaman ve nerede, hangi bölümü ve hangi işi içeriyor? Değişiklik için ne gibi hazırlıklar yapılmalı, değişim neler getiriyor, kurum için iyi ve kötü yanları nedir? Bu tür soruların cevabını verecek olan disiplin belge yönetimidir.

İnsanların sahip olduğu bilgiyi anlamak kadar, bilginin nasıl üretildiğini ve iletildiğini de anlamak ve bu doğrultuda bilgiyi yönetmek durumundayız.

Kurumsal belge ve bilgiler, kurumsal başarının en temel değerlerini oluşturmaktadır. Belge yönetiminin, kurumun mali sistemi kadar önemli olduğunu anlamalıyız. Belge yönetimi, finansal yönetim ve insan kaynakları yönetimi gibi kurum altyapısının temel elemanlarından birisidir. Belge yönetimi, tüm kurumlarda iş süreçlerinde enformasyon kaynaklarının stratejik kullanımı, iletimi ve değerlendirilmesi için gereklidir. Belge yönetimi kuruma şunları sağlayabilir:

İşleri düzenli, hızlı, verimli ve sorumluluk içinde yürütmek,

Hizmetleri tutarlı ve eşit olarak dağıtmak,

Kurumun politikalarını, kararlarını ve sorunlarını hissedarlara belgelemek,

Kurumun yasal gerekliliklerini ve hesaplarının denetimini karşılamak,

Davalara karşı kendini korumak,

Mali ve etik sorumluluk davranışını yerleştirmek,

Çalışanların, müşterilerin ve diğer hissedarların hakları kadar şirketin haklarını da korumak,

Acil bir durum ya da felaket anında işlemlerin sürekliliğini sağlamak,

Kurumsal hafızayı korumak ve sürdürmek (Sprehe, 2005: 298).

Belge yönetimi kurumların iç denetimini destekler. Belgeler ve bilgiler herhangi bir kurumun sorumluluklarının ve işlemlerinin özüdür. Bu yüzden belgeler ve belgelerdeki her hangi bir yetersizlik – ulusal ve uluslar arası yasalar açısından bir problem olmasa bile—kurumun işlerini yürütme yeteneğini tehdit edebilir.

Belge yönetim uygulamaları zayıf olan kurumlar, dava ve soruşturmalara maruz kalıyor ve çok yüksek maliyetler ödüyorlar.

Büyük kurumlarda belge yönetimi, kurumun işlerinin yürütülmesi için karar verme ihtiyacı duyulan bilgiye erişmede daha da önemli bir yere sahiptir. Çünkü; karar vermek için yüzlerce, binlerce, belki de on binlerce belge olacaktır. Bunların içinden gerekli bilgiyi bulmak gerekecektir (Sprehe, 2005: 299).

Belge yönetiminin esas unsuru, iç bilgi kaynaklarını ve dokümanlarını tanımlamak ve yönetmekle ilgilidir. Bunun anlamı, bilgi taşıyıcılarının ve belgelerin tanımlanması ve böylece onlara erişimin etkin ve hızlı bir şekilde sağlanabilmesidir. Belge yönetimi; kurumsal bilginin yönetimi, iş uygulamaları, iş süreçlerinin analizi ve kurumda bilginin akışı ve bunların birbirlerini desteklemesini içerir ki, bu da kurumun kendi hakkında bilgi sahibi olması anlamına gelmektedir.

Radikal yeni teknolojiler hızla artıyor, birkaç dakikada yeni iş modelleri şekilleniyor ve hemen her gün bilgi ve iletişim teknolojilerinde yeniliklerle karşılaşyoruz. Değişim yaşadığımız çevrede oluyor yani değişimin içinde yaşıyoruz. Değişime zorlayan pek çok güç var ve bu değişimin arkasındaki en önemli itici gücü ise bilgi ve iletişim teknolojileri oluşturuyor.

Günümüz yöneticileri, her zamankinden daha fazla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak durumundadır. Modern bilgi ve iletişim teknolojileri, kurumların iletişim kurma biçimlerini değiştirdiği gibi, iletişim sürecinde oluşan bilgi kaynaklarının niceliğini ve niteliğini de değiştirmiştir. Yeni iletişim teknolojilerinin kullanımı, 1990'lar ve sonrasında örgütsel başarıda belirleyici bir konuma gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kurumların iletişim sisteminde köklü değişiklikler yapmıştır ve yapmaya da devam etmektedir. Elektronik belge yönetimi bu bağlamda kurumların biçimsel iletişimlerine çözüm getiren bir disiplin olarak her geçen gün önemini daha da artırmaktadır. Kurumlarda bunu sağlayacak belge yönetim sistemlerinin oluşturulması gerekir.

Yeni teknolojik gelişmelerle birlikte kurum belge yönetim sistemleri, geleneksel bilgi kaynaklarının yönetiminin yanı sıra, bilgisayar yazılımları, araç-gereçleri, Intranet ve Internet gibi teknolojik yapıları ve sistemleri içeren bir çalışma ve uygulama alanı haline gelmiştir. Bu gelişim kurumlarda daha etkin bir iletişim ve bilgi paylaşımını esas alan bir yapının yerleştirilmesini sağlamaktadır. Kurumsal sistemlerdeki değişim ve gelişimlere paralel olarak, kurumlarda elektronik belge ve bilgi sistemlerinin geliştirilmesi kaçınılmazdır.

Elektronik belge yönetimi, bilginin anlık olarak kaynağından toplanmasını, saklanmasını, analiz edilmesini; yer ve zamandan bağımsız olarak, doğru kişiye hızlı ve kolay bir şekilde ulaştırılmasını sağlayan, teknolojiye dayalı bir uygulamadır.

Kurumlar için en değerli ve tek olan hafıza, kayıt altına alınmış olanıdır. Bugün kurumların çoğunun mürekkep ve kâğıtları son teknoloji olmaktadır.

Bekliden onlar 10–15 yıl önce belgelerini elektronik ortamlarda ürettiler, fakat bugün o belgelere erişebiliyorlar mı? Yazılımlar ve donanımlar değişti. Bu bilgiler şayet yeni teknolojilerle birlikte yeni ortamlara aktarılmadıysa, bu bilgilere erişmek imkânsızdır. En değerli bilgi ve belgelerini kaybetmiş olabilirler. Elektronik ortamlarla birlikte kurumlar belgesel miraslarını ve yazılı tarihlerini sürdürme konusunda tedbirlerini almalıdır. Kaydedilen bir belgenin ya da bilginin tekrar okunamaması ve görülememesi bunları üreten kurumlar ve araştırmacılar için büyük bir kayıptır.

Dünya'da weblerde tahminen 250 terabyte'ın üzerinde bilgi var ve halada hızla artmaya devam ediyor. Bu Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin basılı koleksiyonunun 17 katına eşittir. Bunun tek başına

uygun bir yerde saklanması henüz mümkün değildir. Aynı araştırmaya göre kabaca bir yılda e-postalarda üretilen bilgi miktarı 400.000 terabayte'dir.

Kurumlarda üretilen bilgiyi dikkate aldığımızda, e-postalar ve çalışma dokümanları sizin kurumunuzun ve işletmenizin temelini oluşturmaktadır. Gelecekte bu önemli belge ve verileri kullanmak için bilgisayarınızın donanım ve yazılımına hala sahip olmayı garanti edebilir misiniz. Bu uzun vadeli bir planı gerektirmektedir. (Woodyard, 2003: 1).

Elektronik belge yönetim sistemleri, bu materyallerin şimdilik yönetimini sağlayabilir, fakat onlar gerçekten kurumunuzun hafızasında ne kadar süre saklanabilir. Teknoloji o kadar hızlı adımlarla ilerliyor ki, bu kayıtları güncel tutmak ne kadar süre mümkün olacak. Çünkü yeni eğilimler ve gelişmeler, sıklıkla eski bilgiyi geride bırakarak terk ediyor. Dosya formatları ve yazılım uygulamaları sürekli olarak gelişiyor. Biz ciddi bir bellek kaybına uğramadan önce bu konuları dikkate almak zorundayız.

Basit bir şekilde her şeyi kaydetmek iyi bir başlangıç gibi görülebilir, fakat her şeyi kaydetmek gelecekte bu bilgilerin tekrar kullanılabilmesi için yeterli olacak mı? Geniş miktardaki verinin yönetilmesi dikkate alınması gereken diğer bir ciddi güçlüktür. Büyük bir elektronik veri depo sistemi içinde bir bilgi parçasını aramak sanal bir samanlıkta iğne aramaktan farksız olacaktır (Woodyard, 2003: 1).

Büyük miktarlardaki bilgilerle başa çıkmada, daima enformasyon bilimleri alanında çalışanlar başarılı olmuştur. Kurumlarda bu sorunun çözümünde yine en iyi yerler kurumun belge yönetim birimleri olacaktır.

Bir kurumun dolayısıyla bu kurumun belge yönetim biriminin etik ve yasal sorumluluğu, kendi bilgisini barındıran belgelerini korumak ve erişilebilir tutmaktır. Devlet kurumları için ayrıca milli arşiv yasalarıyla bu husus zorunluluk olmalıdır ve bu zorunluluk elektronik belgeleri de kapsamalıdır. Ancak böyle bir girişim elektronik belgelerin gelecek nesiller için saklanması sağlayabilir. Çünkü, elektronik belge üretenler, elektronik belgelerin geleceği konusunda yeterince bilgiye sahip değildir.

Elektronik belgeler hangi ortamlarda depolanacak, gelecek nesiller için arşivlere nasıl aktarılacak, kim ne kadar süre bu kayıtları saklamaktan sorumlu olacak, elektronik belgelere nasıl erişilecek, kurumların web sitelerinde yer alan bilgiler ne olacak?

Dijital korumanın etkin olabilmesi için, dijital belgelerin yaşam evresinin bir bütün olarak bilinmesi gerekmektedir. Korumada uygun adımlar, daha belge üretilmeden önce bilinmelidir. Ortama ilişkin teknik detaylar ve koruma bilgisi gereklidir, aksi takdirde elektronik dosyaları garanti etmenin başka yolu yoktur. Koruma ve sürekliliği sağlama görevi göz ardı edilirse bu suya yazı yazmaktan farksız bir şey olacaktır. Bilgiler hala elektronik ortamlarda, elektronik bir dosyada bulunabilir, fakat siz onu artık göremez ya da kullanamazsınız (Woodyard, 2003: 1).

Yeni sistemler geliştirilmektedir, özellikle kurumlarda elektronik belgelerin depolanması, yönetilmesi ve korunması için son zamanlarda belge yönetim ve arşiv programları oluşturulmaktadır. Bu programlar, kurumun tüm elektronik kayıtlarını ve web sitelerini saklamaya ve erişilebilir tutmaya yönelik olmalıdır. Web sayfalarının dinamikliği dikkate alındığında bu hususun ihmal edilmemesi gerektiği de açıktır. Bu konudaki görev öncelikle kurumun kendisine düşmektedir.

Kurumlar, elektronik kaynaklarının arşivlenmesinden sorumludur. Böylece, kurumun elektronik bilgisi erişilebilir olacaktır. Eğer kurumlar gelecek yıllarda "karanlık dönemler" yaşamak istemiyorsa, bu konularda hızlı hareket etmek zorundadır.

Teknoloji kurumsal iletişimin yapısını ve boyutlarını değiştirmiştir. Örneğin; Intranet, daha önce olmadığı kadar, yöneticilere ve çalışanlarına kurumsal bilgi ve belgeye erişme olanağı sağlamıştır. Intranet kurumlarda belge yönetim uygulamaları için de kolaylıklar getirmiştir. Günümüz iş çevrelerinde, çoğu çalışan, bir bilgisayar ile (ağlar aracılığıyla) diğer iletişim biçimlerine göre pahalı olamayan bir yöntemle insan ve bilginin bağlantısını sağlayabilmekte ve elektronik bilgiyi gözden geçirebilmektedir. Bunun anlamı, dahili telefon rehberi, prosedür el kitapları, formlar ve eğitim materyalleri gibi dokümanlar elektronik forma dönüştürülebilir, intranet üzerinden kullanıma sunulabilir ve düşük maliyetle sürekli olarak güncellenebilir.

Intranet'in zamanlılığını ve gücünü kullanarak belge yöneticileri de bilgiyi anında, uygun maliyetle, kolay bir şekilde, zengin formatta ve çok yönlü olarak sağlayabilirler.

Her bilgisayar aynı yolla bilgi sunarken, belge yöneticileri, çalışanlara ve bilgilere erişebilecektir. Tüm bilgisayarların yazılım ve veri tabanları tek bir sistem içinde bir araya getirildiğinde çalışanlar her nerede olursa olsun bilgiyi elde edebileceklerdir.

Intranet'in gücü ve sağladığı olanaklar kullanılarak belge yönetimi kurumlarda;

- Dokümanların artışının ve üretiminin kontrolünde daha etkin olur,
- İşlem maliyetlerinin azaltılmasını sağlar,
- Etkinliği ve verimliliği artırır,
- Dava riskini en aza indirir,
- Önemli belgelerin korunmasını sağlar,
- Yönetimde karar vermeyi en iyi bir biçimde destekler,
- Kurumun hafızasını korur,
- Kurumsal iletişimde ve bilgi paylaşımında profesyonelliği besler ve destekler (Mutz, 1998: 14-16).

Kurumsal iletişimde yeni teknolojilerin rast gele kullanılması, kurumlarda kargaşaya ve sonradan işin içinden çıkılmaz durumlara yol açmaktadır. Bu bağlamda belge yönetimi en iyi çözümleri sağlayan yaklaşımlar sunacaktır.

Günümüzde kurumların yaşadığı belge yönetim sorunları, geçmişte kurumların ürettiği belgelere ilişkin belge yönetim yöntem ve tekniklerini uygulamamış olmasından kaynaklanmaktadır. Teknoloji ile birlikte gerek bilginin üretilmesi, gerekse iletilmesi ve saklanması yöntemleri hızla değişmiştir. Bu değişim doğrultusunda önlemler alınmazsa, kurumların geleneksel ortamlarda yer alan belgeler konusunda yaşadığı sıkıntıdan çok daha fazlasını ve geriye dönüşümü olmayan bir kaybı yaşayabilir. Bunu engellemenin yolu kurum ve kuruluşlarda belge yönetim yaklaşımlarının vakit kaybedilmeden uygulanmasına bağlıdır.

Kaynakça

- Motz, Arlene A. (1998). "Intranet-An opportunity for records managers", **Records Management Quarterly**, 32:3 (14-16).
- Nichols, Ralph G. and Leonard A. Stevens. (2000). "İnsanları dinlemek", **Etkin İletişim**. Çev. Ahmet Gürsel içinde: 11-32. İstanbul: MESS.
- Özdemirci, Fahrettin .(1999). "Arşivlerimizin kurumsal yapılanma gereksinimleri", **Bilginin serüveni: Dünü, bugünü, yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara** içinde, 366-383. / Yayını hazl. Özlem Bayram... (ve başkaları). Ankara: TKD.
- Özdemirci, Fahrettin. (1996). **Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi**. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Özdemirci, Fahrettin ve Hüseyin Odabaş. (2005). **Yazışma yönetimi ve dosyalama işlemleri**. Ankara: Alter Yayınevi.
- Sprehe, J.Timothy. (2005). "The positive benefits of electronic records management in the context of enterprise content management", **Government Information Quarterly**, 22 (297-303).
- Tutar, Hasan. (2003). **Örgütsel iletişim**. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Woodyard, Deborah. (2003). "The great digital information disappearing act", **OECD Observer**, 240/241 (1-2).
- Zabrosky, Frank A. (1982). "Appraisal and arrangement of textual records", **A Manual of Archival Techniques** içinde (11-19). Harrisburg: Commonwealth of Pennsylvania.