T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ'NDE BİLGİ YÖNETİMİ ANLAYIŞI VE BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Bilal ŞENTÜRK

Ankara-2008

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ'NDE BİLGİ YÖNETİMİ ANLAYIŞI VE BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Bilal ŞENTÜRK

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Ankara-2008

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ MECLİSİ'NDE BİLGİ YÖNETİMİ ANLAYIŞI VE BELGE YÖNETİMİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı : Doç. Dr Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	**İmzası**
Doç. Dr Fahrettin ÖZDEMİRCi (Danışman)	.....
Doç. Dr. S. Özlem BAYRAM	.....
Doç. Dr. H. Gazi TOPDEMİR	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Tez Sınavı Tarihi: 18/02/2009.

İÇİNDEKİLER

BÖLÜMLER *Sayfa*

1. GİRİŞ… 1

1.1. Konunun Önemi… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 1

1.2. Amaç… … … . … … … … … … … … … … … … … … … … … … … 2

1.3. Hipotez… …2

1.4. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı… … … … … … … … … … … 3

1.5. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri… … … … … 4

1.6. Terminoloji… … … … … … … … … … … … … … … … … … … . 5

1.7. Kaynaklar… 7

2. BİLGİ YÖNETİMİ… … … … … … … … … … … … … … … … … . 8

2.1. Bilgi… ... 8

2.2. Bilgi Yönetimi… … … … … … … … … … … … … … … … … … . 16

2.2.1. Bilgi Yönetiminin Tarihi Gelişimi… … … … … … … … … …20

2.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi… … … … … … … … … … … … . 29

2.3. Bilgi Yönetim Süreci… … … … … … … … … … … … … … … . 33

2.3.1.Bilginin Üretilmesi ve Geliştirilmesi… … … … … … … … … 35

2.3.2.Bilginin Düzenlenmesi ve Saklanması… … … … … … … … ... 38

2.3.3.Bilginin Transfer Edilmesi ve Paylaşılması… … … … … … … .39

2.4. Bilgi Yönetiminin Alt yapısı… … … … … … … … … … … … 40

2.4.1.Teknoloji… … … … … … … … … … … … … … … … … … … …40

2.4.2.Organizasyon Yapısı… … … … … … … … … … … … … … … .41

2.4.3.Kurum Kültürü… … … … … … … … … … … … … … … … … 44

2.4.4. Entelektüel Sermaye… … … … … … … … … … … … … … … … 45

2.4.4.1. İnsan Sermayesi (human capital) … … … … … … … … … . 47

2.4.4.2. Yapısal Sermaye (structural capital) … … … … … … … … . 48

2.4.4.3. Müşteri Sermayesi (customer capital) … … … … … … … … 49

2.5. Bilgi Yönetimi – Belge Yönetimi İlişkisi… … … … … … … … 50

3. BELGE YÖNETİMİ… … … … … … … … … … … … … … … … … .54

3.1. Belge ve Belge Yönetimi… … … … … … … … … … … … … … .54

3.2. Belge Yönetiminin Tarihi Gelişimi… … … … … … … … … … 61

3.3. Belge Yönetim Süreçleri… … … … … … … … … … … … … … . 67

3.3.1. Belgenin Üretilmesi… … … … … … … … … … … … … … .68

3.3.2. Belgenin Düzenlenmesi… … … … … … … … … … … … … 71

3.3.3. Belgeye Erişim… … … … … … … … … … … … … … … … …74

3.3.4. Belge Saklama ve Koruma… … … … … … … … … … … … 78

3.3.5. Belge Değerlendirme-Ayıklama İmha… … … … … … … . 84

3.4. Belge Yönetim Programı… … … … … … … … … … … … … … 87

3.5. Belge Yönetiminin Alt yapısı… … … … … … … … … … … … 91

3.5.1. Teknoloji… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 92

3.5.2. Felsefe… 95

3.5.3. Personel… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 98

3.5.4. Yasalar… 99

3.5.5. Standartlar… … … … … … … … … … … … … … … … … … 101

4.TBMM'NDE BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI VE
BELGE YÖNETİMİ… … … … … … … … … … … … … … … … … 109
4.1. TBMM… ... ... … … … … … … … … … … … … … … … … … 109
4.1.1. TBMM'nin Görevi ve Çalışma Düzeni… … … … … … … 110
4.1.2. TBMM Örgüt Yapısı… … … … … … … … … … … … … … 111
4.1.3. TBMM Genel Sekreterlik Örgüt Yapısı… … … … … … … 113
4.1.3.1. Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü… … … … … … … … ...115
4.1.3.2. Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü… … … ...116
4.1.3.3. Araştırma Müdürlüğü… … … … … … … … … … … … 118
4.1.3.4. Tutanak Müdürlüğü… … … … … … … … … … … … ... 120
4.1.3.5. Genel Evrak ve Arşiv Müdürlüğü… … … … … … … … . 121
4.1.3.6. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü… … … … … … … . 122
4.1.3.7. Parlamenter Hizmetleri Müdürlüğü… … … … … … … … 124
4.1.3.8. Bilgi İşlem Müdürlüğü… … … … … … … … … … … …125
4.2. TBMM'nde Bilgi Yönetim Yaklaşımları… … … ... … … … … ...126
4.2.1. TBMM Genel Sekreterlik Bilgi Yönetimi ve Uygulamaları... 127
4.2.2. TBMM Genel Sekreterlik Bilgi Yönetimi Değerlendirmeleri. … 131
4.3. TBMM'nde Belge Yönetimi… … … … … … ... … … … … 134
4.3.1. TBMM Genel Sekreterlik Belge Yönetimi Uygulamaları… … ...134
4.3.2. TBMM Genel Sekreterlik Belge Yönetimi Hakkında
Anket Çalışması ve Değerlendirme… … … … … … … … …136

5. DEĞERLENDİRME SONUÇ VE ÖNERİLER… … … … … … ... 151

KAYNAKÇA… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 158

EKLER… .175

EK-1: Anket soruları… … … … … … … … … … … … … … … … … ... .175

ÖZET… ... ... .179

SUMMARY… ...180

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo-1: Ankete katılan birim ve çalışan oranları. … … … … … … … … … 137

Tablo-2: Ankete katılanların unvanları ve oranları … … … … … … … … … 138

Tablo-3: Ankete katılanların görevleri ve oranları.. … … … … … … … … …138

Tablo-4: Ankete katılanların eğitim durumları ve oranları… … … … … … …139

Tablo-5: Yazışma Kuralları Yönetmeliğinin bilinme oranı … … … … … …139

Tablo-6: Yazışma Kuralları Yönetmeliğinin kullanım durumu … … … … … 139

Tablo-7: İç Yazışma Yönergesi var mı sorusuna verilen cevapların oranı … …140

Tablo-8: Üretilen belge türleri … … … … … … … … … … … … … … … … 141

Tablo-9: En sık kullanılan belge… … … … … … … … … … … … … … … …141

Tablo-10: Belge kayıt ortamlarının yüzdeleri … … … … … … … … … …142

Tablo-11: Birimlerde yapılan ortalama yazışma yüzdeleri … … … ... … … …143

Tablo-12: Dosya içerik listesi çıkarılmasıyla ilgili tablo . … … … … … … …144

Tablo-13: Standart Dosya Planı biliniyor mu sorusuna verilen
cevapların oranı .. … … … … … … … … … … … … … … … … …144

Tablo-14: Standart Dosya Planı kullanılıyor mu sorusuna verilen
cevapların oranları .. … … … … … … … … … … … … … … … … … 145

Tablo-15: Herhangi bir dosyalama planı var mı sorusuna verilen cevapların oranı…
… 145

Tablo-16: Dosyalama planı yönetmeliği veya konuyla ilgili herhangi bir düzenleme
var mı sorusuna verilen cevapların oranları … … … … … … … …145

Tablo-17: Belge Saklama Planı var mı sorusuna verilen cevapların oranları … 146

Tablo-18: Değerlendirme-ayıklama-imha yapılıyor mu sorusuna verilen cevapların oranları … … … … … … … … … … … … … …147

Tablo-19: Arşiv hizmetleri konusunda hazırlanmış bir el kitabı var mı sorusuna verilen cevapların oranları .. … … … … … … … … … … …147

Tablo-20: TBMM arşiv hizmetleri yönetmeliği uygulanması ile ilgili durum tespiti… … … … … … … … … … … … … … … … … … …148

Tablo-21: Yazlı afet planı ile ilgili durum tespiti … … … … … … … … …148

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1: Bilgi Hiyerarşisi … … … … ... … … … … … ... … … … … … ... … 16

Şekil-2: Bilgi yönetim formülü… … … … … … … … … … … … … … … ... 19

Şekil-3: İnternetin gelişim aşamaları… … … … … … … … … ... … … … … 27

Şekil-4: Bilgi Yönetim Süreci… … … … … . … … … … … … … … … … … 34

Şekil-5: Organizasyon içerisinde belgeyle ilgili temel uygulamalar ve süreçler… 55

Şekil-6: TBMM idari teşkilat şeması… … … … … … … … ... … … … … … 112

Şekil-7: Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü teşkilat şeması ... … … … … … ... 115

Şekil-8: Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü Yönetim Şeması…117

Şekil-9: Araştırma merkezi idari şeması … … … … ... … … … … … ... … … 119

KISALTMALAR

ANSI … … … … … … ... … … … … … … ... ...Amerika Standartlar Enstitüsü

ARMA… ... … … … … … … .Association for Information Management Professionals

BM... .. … … … … … … ... … … … … … … ... ... … … ... ...United Nations

EBYS.. … … … … … … ... … … … … … … ... ...Elektronik belge yönetimi sistemi

GSMH… … … … … ... … … … … … … ... ... Gayri Safi Milli Hasıla

IRI… … … … ... … … … … … … ... ... Industrial Research Instititute

ISO… … … … … … ... … … … … … International Organization for Standardization

MDR … ... … … … … … ... … … … … … … … … … … Achieving Metadata Registry

NARA. … … … … … … ... … … … …National Archives and Records Administration

NFPA.. … … … … ... … … … … … … … … … … National Fire Protection Association

PDF ... ... … … … … … … ... ...Portable Document Format

TBMM... … … … … … ... … … … … … … … … … … ...Türkiye Büyük Millet Meclisi

TSE ... … … … … … … ... … … … … … … ... ...Türk Standartları Enstitüsü

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Konunun Önemi

Bilgi yönetimi ve belge yönetimi konularında gerek Türkiye'de gerek dünya genelinde birçok bilimsel çalışma yapılmaktadır. Yüksek lisans tezimiz bu çalışmaların paralelinde ülkemizdeki kamu kurumlarına, çalışmalarıyla ve duruşuyla örnek teşkil edebilecek bir kurum olan TBMM'de bilgi yönetim yaklaşımlarını ve belge yönetim anlayışını ortaya koyabilmek amacıyla yapılmıştır.

Avrupa birliği bünyesinde başlatılan ve yürütülen e-Avrupa çalışması paralelinde ülkemizde de yürütülen e-devlet veya e-Türkiye çalışmaların uzun vade de başarılı olabilmesi ve verim teşkil edebilmesi, tüm organizasyonların kendi içlerinde sistematik bir yönetim anlayışı inşa ederek, diğer organizasyonlarla birlikte uyumlu olabilecek, birlikte yürütülebilir, standartlara uygun koşulların oluşturulmasına bağlıdır. Böylesine birbirleriyle uyumlu organizasyonların teşkil edilebilmesi insan kaynakları yönetimi, toplam kalite yönetimi vb. gibi olgularla birlikte öncelikle bilgi yönetimi ve belge yönetimi anlayışlarının organizasyonlar içerisinde üst yönetimin desteğiyle inşa edilmesine ve kabul görmesine bağlıdır.

Kurumlarda bilgi ve belge yönetimi yaklaşımı ve uygulamalarının incelenmesi, konuyla ilgili olası sorunların tespiti ve tespit edilen sorunlara yönelik getirilen çözüm önerileriyle literatüre katkıda bulunulması, bilgi ve belge yönetimi disiplininin gelişmesi açısından da ayrıca önem taşımaktadır.

1.2. Amaç

Bilgi yönetiminin temel amacı organizasyonlarda yeni bilgi üretilmesini sağlayacak şartların oluşması ve konuyla ilgili süreçlerin organizasyonel politika ve amaçlar doğrultusunda sistematik bir şekilde yürütülmesini sağlamak olarak ifade edilebilir. Kurumlarda bilgi yönetiminin sistematik bir şekilde uygulanabilmesi için başta üst yönetimler olmak üzere, personelin bilgi yönetim felsefesini iyi algılaması ve bilgi paylaşımı konusunda kurumsal kültürün yaratılması gerekmektedir.

Bilgi yönetimi kaynakları arasında önemli yer tutan ve kurumun açık bilgi kaynakları arasında en başta gelen kurumsal belgelerin yönetilmesi, günümüz organizasyonların olmazsa olmazı durumundadır. Organizasyonların sağlıklı işleyebilmesi yönetim eylemlerinin ürünü olan kurumsal belgelerin yönetilebilir durumda olmasına bağlıdır.

Bilgi yönetimi yaklaşımı ve uygulamaları organizasyonlara maliyet, hız, doğruluk, etkinlik, güvenlik, vb. gibi birçok konuda yarar sağlayabilecek olgulardır. Buradan hareketle çalışmanın temel amacı; organizasyonların doğal faaliyetleri sonucu ürettikleri ve kullandıkları belgelerin sistematik kullanılmasını ve yönetilmesini sağlayacak ve bu doğrultuda, bilgi yönetim etkinliğini sağlayacak yol ve yöntemlerin tespit edilip ortaya konmasıdır.

1.3. Hipotez

Çalışmanın hipotezi şu şekilde ifade edilebilir.

Türkiye'de genel olarak kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi yönetimi ve belge yönetimi olguları istenilen şekilde ve gereği gibi uygulanamamaktadır.

Bir kamu kurumu olma özelliğine sahip olan TBMM'de belge yönetimini kolaylaştıracak ve düzenleyecek gerekli standartlar, yasal düzenlemeler eksik ve belge yönetimi ile bilgi yönetimi yaklaşımları yetersiz kalmaktadır.

Toplam Kalite Yönetim standardına sahip olan TBMM'de bilgi yönetimi ve belge yönetimi anlayışındaki yetersizlikler devam etmektedir.

1.4. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı

Tez çalışmasında belge yönetimi ve bilgi yönetimi konularına ilişkin yaklaşımlar ele alınmış ve incelenmiştir. Bu bağlamda TBMM'de belge yönetimi ve bilgi yönetimine yönelik çalışmalar incelenmiştir.

Birinci bölümde, tez çalışmasına yönelik konunun önemi, amaç ve hipotez, araştırmanın alanı ve kapsamı, araştırmada kullanılan yöntem ve veri toplama teknikleri, araştırma takvimi, terminoloji ve kaynaklarla ilgili ön bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde, bilgi yönetimi yaklaşımları ele alınıp incelenmiş, entelektüel sermaye olarak bilgi üzerinde durulmuş bilgi yönetimi ile belge yönetiminin ilişkisi değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölümde, belge yönetimi, belge yönetiminin tarihi gelişimi, belge yönetim süreçleri ve alt yapısı incelenmiştir.

Dördüncü bölümde, TBMM idari yapısına yer verilmiştir. TBMM'de bilgi yönetimi yaklaşımları ve belge yönetimi konusunda ilgili çalışmalar hakkında bilgiler verilmiş ve belge yönetimi konusunda mevcut durumun tespit edilmesi için uygulanan anket değerlendirilmiştir.

Beşinci bölümde, yapılan çalışmaların değerlendirilmesi yapılmış ve elde edilen bulgular ışığında çıkarılan sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir. Bu bölümü takip eden kısımda kaynakça ve ekler yer almıştır.

1.5. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

İlk olarak çalışmanın konusu ve bu konuyu en iyi şekilde ifade edebilecek bir başlığın belirlenmesiyle teze başlamıştır. Daha sonra bu doğrultuda hipotezler belirlenmiştir.

Çalışmanın bilimsel anlamda sağlıklı yürütülebilmesi için ilk önce belge yönetimi ve bilgi yönetimi yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin tanımlar yapılmış ve bunun için literatürden yararlanılmıştır.

Tezin amacına ulaşabilmesi için çalışma alanı olarak seçilen TBMM'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi edinmek için Betimleme Yöntemi kullanılmıştır.

Betimleme yöntemi: Olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir? sorusuna cevap bulmaya yöneliktir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler (Kaptan, 1998:59).

Araştırmanın alanını TBMM Genel Sekreterlik idari teşkilatı içerisinde yer alan birimler oluşturmaktadır.

Burada yapılan inceleme ve anket çalışmasıyla;

- Bilgi yönetiminin birim çalışanları tarafından nasıl algılandığı, yönetimin bilgi yönetimine bakış açısının ne olduğu belirtilmeye çalışılmıştır.

- TBMM'de belge yönetimi uygulamaları için politika ve plana sahip olup olmadığını belirlemek ve uygulamada karşılaşılan sorunların tespitine ve çözüm önerilerine yönelik çıkarımlar ortaya konulmuştur.

Tez çalışmasında veri toplama teknikleri olarak kullanılacak teknikler şunlardır;

Belli bir amaç ve plana göre düzenlenmiş "soru listesi" (Ek-1) olarak tanımlanan anket tekniğinden yararlanılarak veriler toplanmıştır. Ayrıca sözlü iletişim yoluyla veri toplama (soruşturma) tekniği olarak tanımlanan çoğunlukla yüz yüze yapılmakla beraber, iletişim teknolojileri vasıtasıyla da yapılabilen (Karasar, 1998:165) görüşme yolu ile de veriler elde edilmiştir.

Genel Tarama veya Alanyazın olarak da bilinen bir belgesel tarama türü (Karasar, 1998:184) olan literatür taraması tekniğiyle konuya ilişkin yayınlara erişilmiştir.

1.6. Terminoloji

Belge (records): Bir organizasyon, kurum ve kuruluşun yürüttüğü doğal faaliyetleri sonucunda oluşan, ortamına ve biçimine bakılmaksızın kayıtlı bilgiyi taşıyan her türlü aracı ifade eder. Diğer bir tanımda; İşlemlerin veya yasal zorunlulukların yerine getirilmesinde bir kişi veya organizasyon tarafından enformasyon ve delil olarak üretilen, kabul edilen (alınan) ve korunan enformasyondur (Özdemirci, 2004:193; ISO 15489-1, 2001;3).

Belge yönetimi (records management): Bir kurumun faaliyet ve işlemleri hakkında enformasyon ve kanıtların belge formunda elde edilmesi yanında korunmasına yönelik süreçler de dahil olmak üzere, belgelerin üretilmesi, alınması,

korunması, kullanımı, ve tasfiyesinin sistematik kontrol ve etkinliğinden sorumlu çalışma alanıdır (Özdemirci, 2004:198; ISO 15489-1, 2001:3).

Bilgi (knowledge): "Bilgi hem bir araç, hem de bir sonuçtur. Bir araç olarak bilgi, enformasyonu belli bir sonuca varmak üzere kullanmaktadır. Bir sonuç olarak ise bilgi; anlamayı, düşünmeyi, fikir üretmeyi sağladığı gibi başlı başına da bir değer ifade etmektedir"(Zaim, 2005: 69). Çalışma içerisinde bilgi olarak ifade edilen knowledge kapsamındaki bilgidir.

Bilgi teknolojisi: Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birlikte kullanılması ile oluşan olguyu ifade ediyor.

Bilgi yönetimi (knowledge management): Bilginin üretilmesini, yayımını, derlenmesini, düzenlenmesini, depolanmasını, erişilmesini, yorumlanmasını ve kullanılmasını kapsar (Özdemirci ve Aydın, 2007:166).

Dosyalama ve Dosyalama Sistemi: Güncel kullanım süresince belgelerin ilk oluşumlarına uygun olarak yapılan işe ait kurum ve fonksiyon ilişkisini gösterecek şekilde, önceden hazırlanmış idari şemalara göre sınıflandırarak ve kodlayarak tanımlamaktır (Gürbüz, 1992:41).

Enformasyon (informatiom): Günümüzde sıklıkla kullandığımız enformasyon verinin bir sonraki evresini oluşturur ve bilginin (knowledge) oluşturulmasına zemin hazırlar.

Entelektüel sermaye (intellectual capital): "Zenginlik yaratma üzerine kullanıma sokulabilen entelektüel varlıklar; yani bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyim"dir (Stewart, 1997: 24).

Saklama planı (retention/disposal Schedule): kurum içerisinde üretilen belgelerin ve oluşan dosyaların ofislerde, birim ve kurum arşivlerinde ne kadar süre

ile tutulacağını ve her bir evre sonunda ne tür bir işlemden geçirileceğini gösteren tablodur (Özdemirci ve Odabaş, 2005:133).

Yaşam döngüsü (life cycle): belgenin sürekli değerinden dolayı korunmasının teminatı değil, aynı zamanda belgeyi üreten kurumun en üst düzeyde yararına sunulmasıdır (Özdemirci, 1996:11).

1.7. Kaynaklar

Çalışmanın uygulama kısmının bilimsel anlamda gereği gibi yürütülebilmesi için Doç Dr Türker Baş'ın "anket: anket nasıl hazırlanır uygulanır değerlendirilir?" adlı kitap ile Prof Dr Niyazi Karasar'ın "bilimsel araştırma yöntemleri" adlı kitabından faydalanılmıştır.

Tez çalışmasından önce gerçekleştirilen literatür araştırması öncelikle aşağıda sıralanan kaynaklar kullanılarak sağlanmıştır.

- Anahtar
- Arşivcilik bibliyografyası
- Emerald veritabanı
- Bilkent Kütüphanesi katalogu
- Ankara Üniversitesi Kütüphane katalogu
- Ankara Üniversitesi açık erişim sistemi
- TBMM Kütüphanesi katalogu
- YÖK Dokümantasyon merkezi tez katalogu
- Türk kütüphaneciler dergisi web sayfası
- Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi web sayfası
- Dünya çapında belge yönetimi konusunda çalışmalarda bulunmuş kurum ve kuruluşların web sayfaları incelenmiştir.

2. BÖLÜM

BİLGİ YÖNETİMİ

2.1. BİLGİ

Bilenle bilinen arasında etkileşim sonucu ortaya çıkan olgu bilgidir. İnsanoğlunun duyu organlarıyla algılayıp, beyninde değerlendirerek anlamlandırdığı olgular bilgidir. Suyun üstünde ilerleyen bir tahta parçası, yüzü okşayan meltem esintisi, kalbi okşayan bir çocuk gülüşü, suyun buharlaşması olarak karşımıza çıkan tüm olaylar veya durumlar, algılanan verilerin beynimizde işlenmesiyle bilgiye dönüşür.

İlkçağdan itibaren insanoğlunun çevresinde ve kendisinde meydana gelen bu olaylar, kendini ve çevresini sorgulama ihtiyacı sonucunda bilgi kuramını oluşturmuştur. Bilgi kuramı, var olmayı sorgulayan felsefenin, sonuca ulaşmak için yaptığı; sorgulama, eleştirme, araştırmanın bir neticesi olarak ortaya konmuş ve devamında bilimsel bir anlam kazanmıştır. Bilgi hakkında yaptıkları çalışmalarla tanınan; Fritz Machlup, Michael Polanyi, Patricia Aburdene, Daniel Bell, John Naisbitt, Peter Drucker ile bunlar gibi düşünce ve bilim insanlarının çalışmaları bilginin ve devamında gelişmenin önünü açmışlardır.

Bilgi, yaşamımızın her aşamasında bulunan ve yaşayış sürecimizi yönlendirebilen etkin yaşam faktörüdür. Tüm yaşantımızı etkileyip yön veren bilgi tüm disiplinler içinde öneme sahip olduğu için, disiplinler kendi içlerinde bilgiyi kendilerine göre tanımlamışlardır. Fakat genel bir tanım yapmak gerekirse bilgi varolanın tanınmasıdır. Başka bir ifadeyle varolanı tanıma onun bilgisine sahip

olmaktır. Bu durumda bir bilen bir de bilinen bulunmaktadır. Bilgi bilenle bilinen arasındaki bir ilişkinin ortaya konulduğu şeydir (Önder, 2005: 9).

İnsanlar bilgiyi 'yönettiklerinden' söz ettiklerinde ne demek isterler? Klasik yönetim tanımı; planlama, organizasyon, kadro kurma, yönlendirme, eşgüdüm, raporlama ve bütçeleme faaliyetlerini kapsar. Güncellenmiş tanımlar ise yönetime eş tuttukları koçluk, akıl hocalığı ve liderlik gibi terimleri kullanabilmektedirler." Peki, bilgi yönetilebilir mi? (Lengnick-Hal ve Lengnick-Hal, 2004: 86). Bu sorunun cevabını verebilmek için bilginin ve yönetimin ne olduğunu bilmek gerekir. Bilgi deyince ne ifade etmeye çalıştığımızı ortaya koyabilmek için bilgi hiyerarşisine bakmak ve bu hiyerarşide yer alan kavramların ne olduklarını irdelemek gerekmektedir.

Tüm disiplinlerde olduğu gibi bilginin her türlü hal ve durumuyla ilgili bilgi bilim dalında da bilgiyle ilgili tanımlar geliştirilmiştir. Uçak (1997)'ın doktora tezinde belirttiği bu alanda en kapsamlı ve en çok atıfta bulunulan çalışma Wellish (1972)' e aittir. Wellish bilgi bilim alanında yapılan 39 tanımı incelemiş ve bunlardan 8 tanesinin bilgiyi yeterince açıklayıcı ve tanımlayıcı bulmuştur. Bu tanımlarda sadece bilgi bilimle ilgili kavramlar esas alınmıştır.

Bilgi bilim alanında bilgiyle ilgili geçerli tanım 1965' e kadar yoktur. Bilgi bilim alanında bilgiyle ilgili ilk tanımda "bilgi; ham, saf ve işlenmemiş veriler topluluğundan ibarettir" şeklinde ifade edilmiştir. Bilgi kavramı üzerindeki çalışmalar arttıkça bilginin problem çözümü ve bu bakımdan yararlılığı öne çıkarılmış ve bilgi bu özelliğiyle tanımlanmıştır (Uçak, 1997:24 ve Wellish, 1972:471-472).

Bilgi bilim alanında bilgi tanımlanırken çoğunlukla bilginin kayıt altına alınması üzerinde durulmuştur. "bilgi; kağıt veya herhangi bir ortam üzerine, anlaşılabilir şekilde kaydedilebilen ve iletilebilen veriler topluluğudur" (Uçak, 1997:29).

Tüm bu tanımların yanında bilgi toplumu, bilgi çağı olarak nitelediğimiz dönem içerisinde bilginin önemi, 7 – 9 Mayıs 1984 yılında İstanbul'da düzenlenen Türkiye'de Kütüphanecilik Alanında Bilgisayar Uygulamaları 1. Sempozyumu sonuç raporunda ilan edilmiştir.

"Bilginin önemi;

- Günümüzde, "bilgi çağı süreci yaşanmakta ve "bilgi toplumu" evrimi gerçekleşmektedir.
- Bilgi, kalkınma için ve GSMH'nin gelişimi için enerji kadar önemli ve değerli bir kaynaktır.
- Bilgi, sosyal refah ve toplumsal barış için hayati değer taşır.
- Bilgi, uluslararası ilişkilerin dengeli ve barışçıl gelişimi ve korunması için zorunludur.
- Bilgi, her türlü üretim sürecinde (örneğin; karar üretimi, program üretimi, araştırma üretimi, mal ve hizmet üretimi v.b. gibi) vazgeçilmez temel girdilerden birisidir.
- Toplumun her kesiminde, "bilgi gereksinimi" giderek belirgin ve yaygın olarak hissedilmekte ve hissettirmektedir "(İstanbul üniversitesi...,1984:3).

Yaşamsal öneme sahip olan bilgi için literatüre bakıldığında, sahip olduğu manaya, ifade ettiği derinliğe, kapsam alanına göre beş başlık altında toplanıp, ele alındığı görülmüştür.

İşaret (Sign).- Mağara duvarlarında ve kayaların üzerlerinde rastlanılan, çeşitli işaretler ve işaret gruplarından oluşan olguların konu uzmanlarınca ilk yazı çeşitleri olarak kabul edildiği bilinmektedir. Buradan hareketle işaret için; kelimeyi meydana getiren her bir harf işarettir. İşaret tanım olarak, harfler ve rakamlardan oluşan bazen de, sadece özel işaretlerden ibaret olgulardır. Birbirlerinden bağımsız işaretler, herhangi bir bağla ilişkilendirilmemiştir ve özel bir anlam taşımazlar (Dervişoğlu, 2004: 22).

Veri (Data).- Veri, enformasyon ve bilgi terimlerini birbirlerinden ayırmak kimi zaman güçtür. Bir kişi için veri özelliği gösteren olgu başka biri veya birileri için enformasyon hatta bilgi özelliği taşıyabilmektedir. Bu açıdan veri, enformasyon ve bilgi tanımlamalarında, tanımlanmaya çalışılan kavramlara bakış açısı önem taşımaktadır.

Veri üzerine yapılan çalışmalar ve tanımlara baktığımızda temel olarak anlatılan verinin işlenmeye hazır, tek başlarına tam manasıyla anlamlandırılmamış ham gerçekler olduklarıdır.

Latince "datum", İngilizce "data", Fransızca "donnee", Almanca "daten" ve Türkçe "veri" olarak ifade edilen terim (veri) H. İnci Önal (1993:332) tarafından; "bir araştırmanın, tartışmanın muhakemenin hareket noktası olan ana öğe ve bir sonuca varabilmek için gereken ilk bilgi" olarak tanımlamıştır. Bu tanım özellikle bir işe düşünsel olarak başlarken temel olarak gerekli olanın, veri olduğunu anlatmaktadır.

Türk Dil Kurumu sözlüğünde (2007) "veri; olgu, kavram veya komutların, iletişim yorum ve işlem için elverişli biçimde gösterimi olarak tanımlanan veri, ham

olan ve tek başına anlam ifade etmeyen bilginin bir zerresi, bir uzvudur" şeklinde ifade edilmiştir.

Başka bir tanımda veri "bir organizasyonda veya fiziki çevrede gelişen hadiseleri temsil eden, insanların anlayabileceği ve kullanabileceği şekle dönüştürülmemiş ham gerçekler" (Zaim, 2005: 67) olarak ifade edilmiştir.

Bilgi bilim alanında veri; "işlenmemiş, düzenlenmemiş ham gerçeklerdir" (Davis,1991:11). "Veri bilginin kaynağıdır. Bilgi (information) toplanmış, anlamlı bir şekilde işlenmiş veridir. Veri bilginin (information) ham maddesini oluşturur. Kararların alınmasına yardımcı olacak bilgiyi (information) üretmede veriden yararlanılır. Her türlü bilginin oluşumunu sağlayan kaynak veridir" (Uçak, 1997:30).

En basit ve genel anlatımla hayatımızın her anında kullanabildiğimiz veriler, bizim özellikle yeni bir enformasyon ve bilgiye ulaşmamızda kullandığımız çok değerli bilgi parçacıklarıdır.

Enformasyon (Information).- Günümüzde sıklıkla kullandığımız enformasyon, verinin bir sonraki evresini oluşturur ve bilginin oluşturulmasına zemin hazırlar.

Biçimlendirme, şekillendirme, bir şeyi simgeleme veya hayalinde canlandırma, açıklama, yorumlama, haberleşme, danışma, eğitme, öğretme, bilgi verme ve bilgi gibi değişik birçok anlamı olan "information" kelimesi Latince'den gelmiştir. Eski Fransızca'da bilgi "une information" olarak, araştırma sonuçlarını ve yasal dokümanları toplama ve sıralama süreci anlamlarında yer almıştır (Kirschenmarın 1970: 18). Bu anlamda "infonnation" terimi Latince'den ve eski Fransızca kullanımlarından türemiştir (Önal, 1993:332).

Gürdal (1991) enformasyon salt bilgi midir? Sorusuna yanıt bulmak için yaptığı çalışma sonucunda, enformasyonun niteliklerini şöyle sıralanmıştır.

- Organize edilmiş olması
- Anlam yüklü olması
- Kullanıcı tarafından daha önce bilinmiyor olması
- Tüm bu özelliklerinin yanında iletim eylemi olması

Enformasyonun bu niteliklerine dayanarak enformasyon; anlaşılabilir organize bilginin iletimi tanımı yapılmıştır (Gürdal, 1991:117).

Enformasyon "belli bir şekle sokulmuş, anlam taşıyan ve insanlara faydalı olabilecek verilerdir" (Zaim, 2005: 68). Böyle bir tanımda enformasyonun belli bir anlama ve forma sahip olduğu ve varlığıyla fayda sağlayabilecek özellikte olduğu vurgulanmıştır.

Veriyi kendinden sonraki aşama olan enformasyona çevirmek için birçok metot kullanılır. Bunlar;

- İlişkilendirme (Contextualize): Verinin hangi amaç için toplandığının bilinmesidir.
- Sınıflandırma (Categorize): Analizin bölümlerini veya veriyi oluşturan ana unsurların belirlenmesidir.
- Hesaplama (Calcute): Verinin matematiksel veya istatiksel olarak analiz edilmiş olmasıdır.
- Düzeltme (Correct): Veri yanlışlarının düzeltilmesidir.
- Özetleme (Condense): Verinin daha net ve açık bir şekilde özetlenmesidir (Dervişoğlu, 2004: 23).

Bilgi (Knowledge).- Terim genel kullanım itibariyle; bilginin son, şekillenmiş belli bir görüntü ve anlam kazanmış halini ifade eder.

Latince "cognitio", İngilizce "knowledge", Fransızca "connaissance" Almanca "Kenntnis" Türkçe "Bilgi" kullanılmaktadır. Bu terim- bilgi (knowledge)- özneyle nesne arasındaki ilişkiyi, inanışları ve ifade ettikleri olarak ortaya konmuştur. Daha geniş kapsamda incelendiğinde kanıtlanmış gerçekler, sözler, ifadeler bilgi (knowledge) olarak kabul edilmiştir (Önal, 1993:332-333).

"Bilgi hem bir araç, hem de bir sonuçtur. Bir araç olarak bilgi, enformasyonu belli bir sonuca varmak üzere kullanmaktadır. Bir sonuç olarak ise bilgi; anlamayı, düşünmeyi, fikir üretmeyi sağladığı gibi başlı başına da bir değer ifade etmektedir"(Zaim, 2005: 69).

Bilginin en kapsamlı tanımlarından biri Zaim (2005:70)'de Davenport ve Prusak (2001:27)'den aktardığına göre, bilgi "belli bir düzen içindeki tecrübelerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimidir. Bilgi, bilenlerin beyninde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Kuruluşlarda yalnız belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda da kendisini gösterir."

Bu tanımlardan anlaşılacağı gibi: İşaret, tek başına alnlam ifade edemeyen yazılar; veri, ham gerçekler; enformasyon, organize edilmiş veriler kümesi; bilgi, ise anlam kazanmış enformasyon olarak ifade edebiliriz. Veri, enformasyonun parçalarını; enformasyon, anlamlı hale getirilmiş veri kümesini; bilgi, enformasyondan üretilmiş yeni bilgiyi ifade eder. Ayrıca bilgi zamanda bir sonraki bilgi içinde enformasyon anlamına gelebilmektedir.

Bilgiyi enformasyondan ayıran en önemli özellikler Zaim (2005: 71)'de Lang (2001: 44)'den aktarıldığına göre şu şekilde sıralanmaktadır.

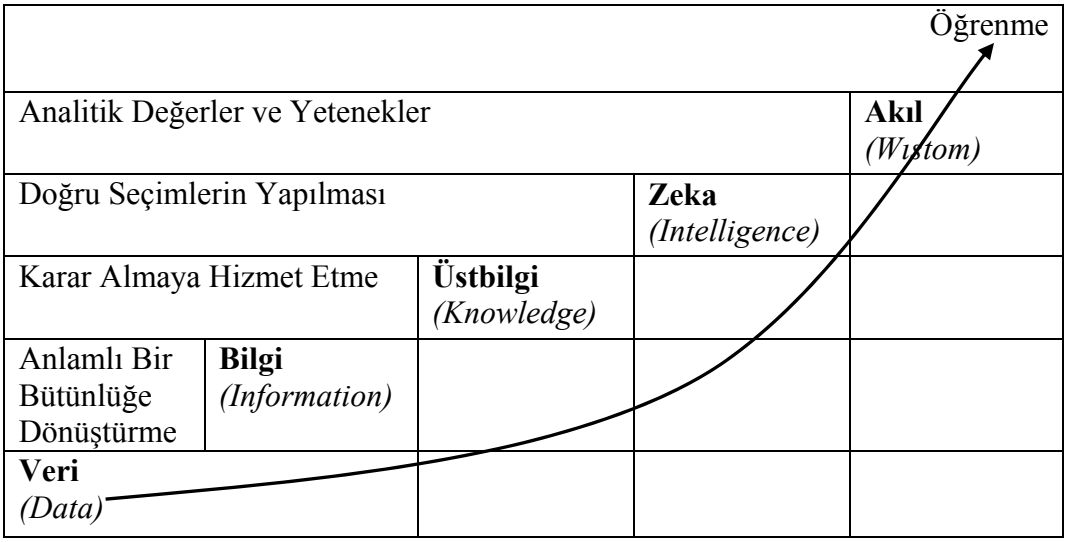
- Bilgi (knowledge) insanın bildiği şeydir.
- Bilgi (knowledge) zekânın bir ürünüdür.
- Bilgi (knowledge) geçmişle ve gelecekle bağlantılıdır ama içinde bulunulan zaman diliminde üretilir.
- Bilgi (knowledge) sosyal bir kavramdır.
- Yeni bilgi (knowledge) geçmiş bilgilerle üretilir.

Akıl (Wisdom).- Bazı kaynaklarda irfan olarakta adlandırılan akıl bilginin (knowledge) eyleme geçerilmesi olarak ifade edilir. Akıl, işaretten başlayan bir sürecin son noktasını meydana getiren olgudur. Kültür veya toplum tarafından kabul edilen belirli ölçüt veya değerler çerçevesinde, kararları yansıtacak şekilde bilgi (Knowledge)' nin uygulanmasıdır (Önal, 1993:339; Debons, Horne Cronenweth, 1988:8). Barutçugil (2002:60) akıl, "bütünleştirilmiş bilgidir. Son derece yararlı enformasyondur. Bir bilgiyi başka bir alana taşıyabilme ve yararlanabilme yeteneğidir. Bilgiden farklı karmaşıklık derecesidir. Öğretmenlerin aktardığı enformasyondur, bilgi değildir. Akıl kişisel bir kimyadır ve bilginin sindirilmesi, özümsenmesidir.

Zaim (2005:72,73)'de akıl; harekete geçmiş, hayata geçirilmiş bilgidir. Yani akıl; bir kişinin bildiğini doğru yerde, doğru zamanda, doğru biçimde kullanma bilgisi ve kabiliyetidir. Bilgi (knowledge) doğru yerde, doğru zamanda ve doğru biçimde kullanılmazsa değerini azaltır. Bu nedenle akıl kullanılırken sezgi, kavrama, duygular birlikte ele alınmalıdır. Buradan hareketle şunu söyleyebiliriz; akıl, bilginin

son evresi, sınırı olduğundan, kullanılırken diğer ilgili olgularla etkileşim halinde olması muhakkak gereklidir.

Son olarak akıl için şu ifadeyi kullanabiliriz: Akıl bilgi hiyerarşisinin son basamağında yer almaktadır. Akıl, üstbilgi, deneyimler ve analitik yeteneklerin bilginin kullanılması ve yeni bilginin yaratılmasında ve değişen koşullara uyarlanabilmesi yeteneğini ifade etmektedir (Karagül, 2005:60,61).



Şekil-1: Bilgi Hiyerarşisi (Palan, 2003:5)

Genel kapsamda bilgi olgusu farklı yaklaşım ya da bakış açılarıyla ele alınıp işlenmiş ve tanımlanmış olduğu görülmektedir. Ancak genel bir bilgi yaklaşımı olmakla birlikte, disiplinler arasında bilgiye yaklaşım ve bakış açısında bazı farklılıklar bulunduğu dikkati çekmektedir.

2.2. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilgi yönetimi içinde bulunduğumuz bilgi çağında eğitimden, bilime, sanayiye, tüm disiplinlerde ve uygulama alanlarında kullanılmaktadır. Aynı şekilde hem ülkemize hem uluslararası literatüre bakıldığında bilgi yönetimi hakkında farklı disiplinlere ait çok sayıda yayın dikkati çekmektedir. Üzerinde fazlasıyla durulması

ve yayın yapılmasına rağmen bilgi yönetimi hakkında uluslararası alanda kabul görmüş tek ve açık bir tanım bulunduğunu söyleyemeyiz. Bunun sebepleri ise; bilgi yönetimi yaklaşımının diğer disiplinlere göre yeni ortaya çıkması, birçok disiplinle iç içe bir oluşumunun olması, çok yönlü bir idari yönetim anlayışına sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Bu sebeplerin de etkileriyle her alan kendine göre bir tanımlamaya gitmektedir. Yapılan tanımlarda ise bilgi yönetiminin ne olduğundan ziyade, ona ihtiyaç duyanlar ve onu kullananlar için ne anlama geldiğini açıklayan ifadelere rastlanır (Zaim, 2005:79).

Bilgi bilim alanında literatüre katkıda bulunan bilgi insanlarının yaptığı tanımlara baktığımızda "bilgi yönetimi; bir organizasyonda genel olarak depolanmış enformasyon ve veri (açık bilgi) kadar, özellikle bireylerce bilinen enformasyon ve verinin (örtük bilgi) toplanması, organizasyonu, depolanması ve kullanılması işlemidir. Bu işlem, elektronik depolama ve erişime dayanır." (Harrod's Librarians Glossary, 2000:425). Çapar (2005:49)'da ise " bilgi yönetimi; kurum ve kuruluşlarda kişisel, yapılandırılmamış örtük bilgi ile kurum faaliyetleri sonucunda oluşan açık ve yapılandırılmış bilginin üretimini, depolama ve erişimini, paylaşımını ve kullanımını sağlayan kurumsal sistemin kurulmasıdır" şeklinde bir tanımlama yapılmıştır. Çapar'ın tanımlarında görülen, bilgi hizmeti veren organların (kütüphane, arşiv veya dokümantasyon) bilgi gereksinimi duyan kullanıcıya verdiği veya vermek için bilgiyi organize ettiği işlemler ve bu işlemler sürecinin ifade edildiğidir. Ayrıca ikinci tanımda kurumun ürettiği belgelere de vurgu yaparak belge yönetimiyle bilgi yönetiminin ne derece yapık bir ilişki halinde olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Bilgi yönetiminin tanımlanmasında yaşanan en önemli sorun, yönetilecek bilginin hangi bilgi çeşidi olduğuna karar vermekten kaynaklanmaktadır. Tonta

(2004) bilgi yönetiminin kavramsal tanımlanması üzerine yaptığı "Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları" adlı çalışması bilgi yönetiminin tanımlanmasında yaşanan sıkıntıları ortaya koymuştur. Tonta bilgi yönetiminin tanımlanmasında yaşanılan en önemli sorunlardan birinin bilgi yönetiminin bir diğer bilgi yönetimi (Information Management) ile olan karmaşasına vurgu yaparak, 1990'lardan sonra bilgi yönetimini (knowledge management) ilk tanımlayarak literatüre sokanların dahi bu konudaki rahatsızlıklarını dile getirmiştir.

Bilgi yönetim kavramıyla basitçe anlatılan; bilgiye erişim, bilginin üretilmesi, bilginin değerlendirilmesi, bilginin organize edilmesi faaliyetleri eski dönemlerden itibaren bilinçli bir şekilde uygulanmıştır. Fakat küresel dünyadaki hızlı gelişmeler yönetim anlayışlarında da takip edilmesi zor ivmeleri beraberinde getirmiştir. Bilgi ve yönetim kavramı üzerine yapılan bilimsel yaklaşımlardaki farklılığın sebepleri de bu nedenden kaynaklanmaktadır. Farklılığı getiren nedenleri şu şekilde ifade edebiliriz: ağlar ve ağlardaki hızlı gelişme iletişim veri akışını arttırmıştır. Bunun doğal sonucu olarak fiziksel sınırlar kalkmış, ticaret başta olmak üzere her türlü rekabet, küreselleşme sürecini hızlandırmıştır. Küreselleşme küçük ve basit yapılı organizasyonların daha karmaşık bir yapıya dönüşmesine sebebiyet vermiştir. Bu saydığımız gelişmeler, paradan ziyade bilginin en büyük sermaye ve değer olduğu günümüz kurumlarında, küreselleşme ile karmaşık bir yapıya bürünen organizasyonların verimli ve etkin yönetilebilmesi, kurumsal bilginin yönetilebilmesi önceliğiyle olur anlayışını doğurmuştur.

İnsanlık tarihi boyunca bilgi sürekli üretilmiş ve muhafaza edilmiştir. Fakat bilgi üretiminde bugünkü manada kullanılan sistematik bir yaklaşım olmamıştır. Eski çağlarda bilge insanlar hikâyelerle bilgi aktarımını sağlarlarmış. 12. yüzyıl

sonrasında üniversiteler bilgi aktarımında ön plana çıkmışlardır. "Olağan Bilgi Yönetimi" diyebileceğimiz yapının oluştuğu, bu dönemde bilgi aktarımı için kitaplar yazılmış ve kullanıcının bilgi erişimini kolaylaştırmak için kütüphaneler ve arşivler oluşturulmuştur. Günümüzde ise "Olağan Üstü Bilgi Yönetimi" olarak adlandırabileceğimiz sistematik bir yapılanma vardır. Bu yapıda öne çıkan; teknolojik gelişmeler ve kolektif yaklaşımlar yeni bir kültür ortaya çıkarmıştır (Barutçugil, 2002:49,50). Organizasyonel yapılar içerisinde bilginin üretilmesi, düzenlenmesi, tanımlanması, muhafazası ve nihayetinde iletilmesini amaçlayan bilgi yönetimi, sistematiğin diğer ilgili olgularla ilişkilendirilmesinden ortaya çıkan matematiksel bir sonuçtur. Çünkü hesap hatası yapılmadığı takdirde matematiksel sonuçlar kesin doğrulardır.

Formül								
Sistem	*	Üretim Düzenleme Muhafaza İletme	+	Bilgi Teknoloji	*	İletişim Teknolojisi Bilgisayar Teknolojisi	=	Bilgi Yönetimi

Şekil-2: Bilgi yönetim formülü

Sonuç itibariyle ağların ve televizyon teknolojisinin gelişmesi, küresel dünyanın şekillenmesinde önemli etkenler arasında yer almıştır. Küreselliğin yoğun hissedildiği dünya yaşamında kültürler, sosyal yaşantılar, ekonomiler, politikalar, bilimsel gelişmeler başta olmak üzere birçok olgu etkileşime, devamında değişime uğramaktadır. Bu nedenle disiplinlerde birbirleriyle iç içe, bağlantılı hale gelmişlerdir. Bilgi yönetiminin ilk olarak ortaya çıkmasında ve gelişip dünyanın ilgi çeken disiplini haline gelmesinde bu ilişkilerin rolü vardır.

2.2.1. Bilgi Yönetiminin Tarihi Gelişimi

Bilgi yönetimi kavramının geçmişi yeni olmakla birlikte bilginin yönetilmesiyle ilgili çalışmalar insanlıkla birlikte ortaya çıkmıştır diyebiliriz. Çünkü direk olarak bu konuda olmasa da genel anlamda yapılan, özellikle arkeolojik çalışmalar paralelinde gerçekleşen kazılarda çıkan dokümanlar, belgeler, objelerden insanların her tarihi dönem içerisinde bilgiyi kullanarak en iyiye en doğruya ulaşmak açısından yeni açılımlar gerçekleştirmeye çalıştıkları görülmektedir. Özellikle dini ve felsefi konuları işleyen kaynaklarda hem bilginin kendisi yani tanımı hem de bilginin üretilmesinden saklanıp yeniden kullanılmasına kadar uygulanan yöntemler, hatta modern anlamda diyebileceğimiz sistematik açılımlar getirmişlerdir (Zaim, 2005: 90).

Küçük hacimli organizasyonlardan ziyade büyük hacimli organizasyonların idare edilmesinde karşılaşılan sorunları yönetim kavramına bilimsel dolayısıyla da sistematik yaklaşımların oluşmasına zemin hazırlamıştır. Bu gelişmelerin devamında gerek enformasyon teknolojisi ve iletişim teknolojisindeki önü alınmaz hızlı ilerleme, bilgi üretimindeki hızlı artış (bilgi patlaması) ve bilgi ekonomisi kavramlarının ön plana çıkması bilginin teknik bir araç olarak organizasyonlar içinde ve dışında yönetilebilmesi için bilimsel yaklaşımların geliştirilmesi gerekliliğini doğurmuştur. 1993'te Boston'da toplanan konferans bilgi yönetimi hakkında düzenlenmiş ilk özel konferanstır. Bu konferans konuyla ilgili önemli bir kilometre taşını oluşturmaktadır (Prusak, L., 2001: 1003). Genel anlamda bu kavramın bir disiplin olarak ortaya çıkış tarihi 1990 olarak verilir. Zaim (2005:91)'de Bender ve Fish (200:28)'den aktardığı kadarıyla, uzmanlara göre Nonaka (1991), Buckman (1993), Sveiby (1997), Stewart (1997), Allee (1997), Davenport ve Pursak (1998) gibi yazarlar bilgi yönetimi sahasının kurucuları ve öncüleri olarak gösterilmektedir.

Bu arada Dow Chemicals, HP, IBM, Skandia, Microsoft ve Siemens gibi şirketler de bilgi yönetimi uygulamalarında öncü şirketler arasında sayılabilir.

Bunlara ek olarak; yapay bellek teorileriden öte aşan ilk bilgi yönetimi konferansı, "21. Yüzyıla Doğru Bilgi Varlıklarının Yönetimi", 1987 yılında, Purdue Üniversitesinde, DEC ve Technology Transfer Society işbirliği ile gerçekleştirilmiştir (Evcimen:2006). Steelcase North America ve EDS tarafından yönetilen "Bilgi Üretkenliği" toplantısı Nisan 1992 tarihinde; Industrial Research Instititute (IRI)'un hazırladığı ve McKinsey and Company'nin deneyimlerini sunduğu toplantı ise Ekim 1992 tarihinde gerçekleştirilmiştir. 1994 yılında "Bilgi Birikiminin Getirileri" Strategic Leadership Forum ve Ernst & Young ortak çalışması ile tartışmaya açılmıştır. Yakın zamanda bu konuları içeren birçok toplantı gerçekleştirilmiştir (Evcimen: 2006).

Bilgi yönetimindeki gelişimin üç farklı aşamada ele alınması mümkündür. Bunlarda ilki akademik ve teorik çalışmalardan bağımsız olarak gerçekleşen ve bir başlık altında toplanmayan çeşitli firma uygulamalarıdır. Bu uygulamalar organizasyon içinde bilgi paylaşımını kolaylaştırıcı tedbirlerin alınması ve gerekli adımların atılması ile ön plana çıkmıştır. İkinci aşama, bilgi yönetimi ile ilgili uygulamalı ve teorik çalışmaların daha sistematik biçimde ancak farklı başlıklar altında yapıldığı dönemdir. Bu devrede akademisyenlerin konuya ilgisinin arttığı görülür. Akademisyenler özellikle entelektüel sermaye kavramı üzerinde yoğunlaşmışlardır. Entelektüel sermaye strateji ve ölçüm olguları kapsamında ele alınmıştır. Nihayet üçüncü ve son aşama ise bilgi yönetiminin başlı başına bir saha olarak ele alındığı devredir. Bu son devre içerisinde bilginin üretilmesi, paylaşılması,

geliştirilmesi, kullanılması ve muhafaza edilmesi konularına yoğunlaşmalar olmuştur (Zaim, 2005:91).

Bilgi yönetiminin gelişimi, etki tepki sonucu meydana gelen zincirleme bir dizi reaksiyonlar sonucu gelişme gösterip, bu günlere gelindiği görülür. Bu nedenle bilgi yönetiminin tarihi gelişimi incelendiğinde, birbirlerine bağlı bir şekilde zincirlemesine gerçekleşen bir süreç görülebilir. Bilgi yönetiminin bu gününü kavrayabilmek için tarihi gelişim süreci içerisinde bilgi yönetimine gelen merdivenleri tek tek maddeleyerek çıkmakta fayda vardır.

- Sümerler – Yazının İcadı. Yazının icadıyla bilgi kayıt altına alınmıştır. Yazı ile örtük olan bilgi, topluma ve kurumlara ait açık bilgiye dönüştürülebilmiştir. Örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi o dönemde yazıyla oluşmuş ve günümüzde de bilgi yönetiminin önemli aşamalarından biri olarak en çok üzerinde durulan olgu olmaya devan etmektedir.

- Gutenberg – Matbaanın İcadı. Yazının icadıyla kayıt altına alınan bilgi, matbaanın icadıyla belli bir zümrenin ulaşabildiği bilginin, daha çok yaygınlaşmasını sağlamıştır.

- John Locke – Bilginin (Knowledge) tanımlanması. Avrupa'da 1688'de İngiliz devrimiyle ortaya çıkan "Aydınlanma" kapitalist üretim ilişkilerinin ve modern topluma geçişin de başlangıcı olarak görülebilir. John Lock tarafından 1688'de geliştirilen empirik bilgi teorisi, bu dönemi güçlü biçimde belirlemiştir.

- Birinci Dünya Savaşı ve Sonrası – AR-GE çalışmalarının hızlanması. Birinci Dünya Savaşı sırasında, taraflar silahlanma yarışında bir adım öne geçmek için bilimsel araştırmalara ağırlık vermişlerdir. Savaş sonrası ise savaşta edinilen

deneyimler sayesinde yeni çalışmaların yapılması sağlamıştır. Yoğun bilimsel çalışmalar beraberinde bilimsel yayınlarda patlama yaratmıştır.

- Fritz Machlup – Bilgi Ekonomisi. Bilginin değerinin artması ile bilgiyi toplayan, değerlendiren ve dağıtan hizmetler ön plana çıkmıştır. Bilgiye ve dolayısıyla bilgi kaynaklarına olan gereksinimin artış göstermesi bazı kurumların farklı bir konuma gelmesi, bu kurumların çalışma yöntemlerini yeniden gözden geçirmelerine neden olmuştur. Nitekim 'bilgi toplumu''nu tanımlayan ilk teoriler, bilgi hizmeti veren kurumların yaygınlaştığını ve ekonomide önemli bir yer aldığını öne sürmektedir. Bu konudaki ilk görüşler, eğitim ve öğretim sisteminin düzeltilmesi için bilginin üretimi ve dağıtımı etkinliklerini sayısallaştırmış (Uralman, 2006: 251; Mattelart, 2004:50) olan Amerikalı ekonomist Fritz Machlup tarafından ileri sürülmüştür. Fritz Machlup, bilgi toplumunu, ekonomide mal ve hizmet için yapılan harcamaları bütüncül olarak inceleyerek, bunları bilgi ile ilgili olarak gördüğü etkinliklerle ilişkilendirerek açıklamıştır (Uralman, 2006: 251; Feather, 2003: 5).

- Michael Polanyi – Örtük Bilgi (1964). Örtük bilgi kavramlarını tartışan ilk felsefecilerden biri olan Michael Polanyi, örtük bilginin ya da deneyimin ne olduğunu anlamak için nasıl yüzdüğünüzü ya da bisiklete bindiğinizi karşınızdaki kişiye ayrıntılı olarak açıklamayı denemenizi önermektedir (Davenport ve Prusak, 2001:71). Polanyi örtük bilgi için "ele avuca sığmayan, sınırları belirlenemeyen, tüketilemeyen, kendini devamlı gizli tutan gerçekliğin örtük bilginin nesnesidir" demiştir (Kavas, 1995:62).

- Marshall Mcluhan – Teknolojik Gereklilik (1964). Teknolojik gereklilik teorisini (Technological Determinism Theory) geliştiren, Kanadalı iletişim kuramcısı Mcluhan, insanoğlunun elektronik çağına girdiğini ortaya koymuş, teknolojik

gelişmelerin sosyal ve kültürel değişime neden olacağını belirtmiştir (marshallmcluhan.com, 2008).

Kuban (2004:314)'de (Heidegger, 1977)'ten aktardığı, "teknolojik determinizm, teknolojinin toplumsal referanslara başvurmadan açıklayabileceğimiz 'otonom' ya da bağımsız bir mantığı, bir 'özü' bulunduğunu kabul eder. Hal böyle olunca, teknolojinin yalnızca hizmet ettiği amaç açısından toplumsal olduğu söylenebilir. Bu anlayış iki temel esasa yaslanır;

- Teknik değişim basit tasarımlardan karmaşıklara doğru çizgisel bir gelişme çizgisi izler ve bu gelişme boyunca belirgin aşamalardan geçer;
- Toplumsal kurumlar teknik değişimin dayattığı biçimleri alır.

Determinizmin bir diğer yaygın iddiası teknoloji araçtır. Teknoloji onun kullanan insanların ellerinde yararlı veya zararlı olur (Kuban, 2004:314).

- Peter F. Drucker – Bilgi İşçileri (1966). Günümüzde organizasyonların başarısı önemli oranda bilgi işinin verimliliğine bağlı olmaktadır. Bu bağlamda öne çıkan bilgi işçisi kavramı ilk olarak Avustralyalı yönetim bilimci Peter Drucker tarafından ortaya atılmıştır. 1969'da Drucker konu hakkında şöyle bahsetmiştir: Tıpkı beden çalışmasını üretken kılmanın geçtiğimiz yüzyılın büyük işletmecilik hedefi olduğu gibi, bilgi çalışmalarını üretken kılmak da işletmeciliğin bu yüzyıldaki büyük hedefi olacaktır" (Davenport, 2005:9). Drucker burada vurgu yaptığı; sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçtiğimiz bu dönemde, çalışma alanları aradaki fark fiziki kuvvetten fikri kuvvete geçiş olarak niteleyebiliriz. Çapar (2005:50) bilgi işçisi için: "Bilgi üretimini kim yapar" sorusunun cevabı, kurum içi çalışanlar biçiminde verilebilir. Bunlardan en fazla kast edilenler ise bilgi işçileri yani herhangi bir şekilde bilgi ile yoğun bir biçimde uğraşan kişilerdir. Diğer bir tanımda bilgi işçisi: Bilginin

üretilmesi, bilginin yönetilmesi, kullanılması ve geliştirilmesine yönelik işler bilgi işçileri tarafından gerçekleştirilmektedir (Özgüler, 2003:145). Bu tanımdan çıkan sonuç; bilginin her süreci içinde rol alanlar bilgi işçileridir, diyebiliriz.

- Daniel Bell – Bilgi (Information) Çağı (1972). Daniel Bell (1973:44)'e göre toplumlar belirli bir gelişme izleyerek sanayi toplumundan sanayi sonrası topluma geçmektedir. Bu geçişi sağlayan, bilginin niteliğinde meydana gelen değişmelerdir. Bilimin niteliğinde meydana gelen değişmeler, bilimdeki ilerleme ve büyümenin yanı sıra bağlantılarının çoğalması yeni entelektüel teknolojilerin ortaya çıkması, araştırma ve geliştirmeye ayrılan fonların aracılığıyla sistematik araştırmaların doğuşu ve artış sonucunda kuramsal bilginin artarak sistemli bir şekilde organize edilmesinden ibarettir. Bilgiyi teorisinin başına koyan Bell, bilginin depolanması, işlenmesi, iletilmesi ve dağıtımı konularını ele almaktadır. Bu konuda yeni iletişim teknolojileri ve telekomünikasyonla iç içe geçen bilgisayar sistemlerinin önemli rol oynadığından söz etmektedir (Baran, 1992:57).

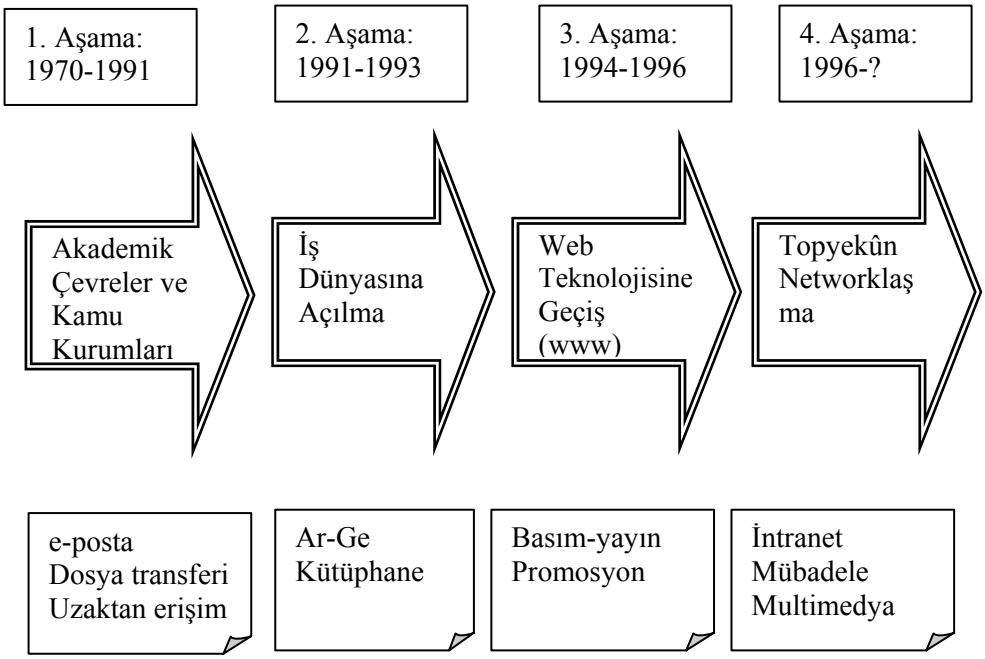
- Alvin Toffler – Üç Dalga (The Third Wave) (1980). Ortaçağ'dan bu yana ekonomik paradigmaların, her birinin ekonominin ana belirleyici sektörünü tanımlayan, üç ayrı süreçten geçtiği ileri sürülmektedir. Alvin Toffler, bu aşamaları "üç dalga" olarak nitelendirmekte ve aşamaların oluşmaları için geçen süreyi belirlemektedir: Tarım devrimi bin yılda, sanayi devrimi üç yüzyılda ve son devrim olan bilişim ise yüzyıldan daha kısa sürede gerçekleşmiştir (Toffler, 1981:28).

- Hypercard – Dynaming programming (1987). Dinamik programlama özellikle üretim planlaması, envanter kontrolü, yenileme, yatırım planlaması, kaynakların dağıtımı, ulaştırma, yükleme problemleri gibi sorunlarda çok yeni ve yaygın bir uygulama alanına sahiptir. Dinamik programlamanın diğer tekniklere göre

üstünlüğü, zaman faktörünü değerlendirmesi yanında; çok boyutlu problemlerin çözümünde etkin hesaplama kolaylığı sağlamasıdır (Doğan, 1985:22). Dinamik programlama yaklaşımında amaç, ardışık ve birbirlerini etkileyen alt problemler için ayrı ayrı optimum kararlar bulup, bulunan sonuçları toplayarak problemi sonuçlandırmak değil, asıl problem için optimum sonucu verecek şekilde alt problemler için en iyi kararı bulmaktır (Akdeniz ve Aksaraylı, 1998:12). Özcan (1993: 34)'de, (Goodman,1987)'den aktardığı, Apple-Machintosh'un desteklediği Hypercard yazılımı, Hypermedya teknolojisinin öncülüğünü yapmıştır. İlk prototipi, Bill Atkins tarafından 1985 yılı sonlarında geliştirilen bu yazılım paketi sayesinde kullanıcı, herhangi bir bilgisayar programcılığı bilmeden, ekranda bu iş için özel olarak geliştirilmiş grafik objelerin üzerine yerleştirilmiş ham komutlar sayesinde, istediği bilgiyi kolayca organize edebilmektedir.

- John Naisbitt & Patricia Aburdene – Bilgi Toplumu (Information Society) (1982). Naisbitt (1984: 128) bilgi teknolojisindeki gelişmeler merkezi yapıları kırmakta böylelikle siyasette, ticarette, kültürel yaşamda yerelleşme eğilimi güçlenmekte, bilgiye dayalı bir toplumsal yaşam ortaya çıkmaktadır (Çelik, 1998,55) ifadesiyle bilgiye dönük gerçekleşen toplumsal değişim nedeni olarak teknolojik gelişmeleri göstermiştir. Küreselleşmenin nedeni olan eğilimler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna, işgücü ağırlıklı teknolojiden yüksek teknolojiye, ulusal ekonomiden dünya ekonomisine, merkezi yönetimden yerel yönetime, temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye, hiyerarşiden hiyerarşik görünümlü şebeke ve sanal organizasyon yapılarına geçiş gibi sosyal, siyasal, ekonomik, yönetsel ve örgütsel faaliyetlerde dönüşümler yaşanmasına sebep olmaktadır (Naisbitt ve Aburdence, 1990:11).

• İnternet ve Ağ (Network) (1991) – 1960'larda Amerika'da askeri amaçlı kullanılmaya başlayan internet 1991 yılında, Minnesota Üniversitesi'nde bildiğimiz anlamda kullanılmaya başlanmış, ve bu iş için uygun bir arayüz geliştirilmiştir. İnternet televizyona benzer hatta son gelişmelerle niteliksel ve niceliksel kapsam olarak bakıldığında ondan daha fazla insanlığı etkilemiş ve etkilemeğe devam etmektedir. İnternettin gelişimini, dört aşamaya ayırmak mümkündür.



Şekil-3: İnternetin gelişim aşamaları (Zaim,2005:29; Skyrme, 1999:74)

• Ikujiro Nonaka ve Hirotaka Takeuchi 1995 – Bilgi sarmalı (Knowledge Spiral). Nonaka ve Takeuchi (1995), bilgi yaratmak isteyen herhangi bir örgüt için, kelimeler veya rakamlardan meydana gelen açık bilgi ile erişilmesi zor olan ve daha çok kişilerin sahip olduğu kayıt altına alınmamış bilgi ve deneyimlerinden oluşan örtük bilgi arasındaki farklılığın dönüşümlerini bilgi sarmalı olarak tanımlamışlardır. Bu sarmalın işleyişi, örtülü bilgiden örtülü bilgiye geçiş, açık bilgiden açık bilgiye geçiş, örtülü bilgiden açık bilgiye geçiş, açık bilgiden örtülü bilgiye geçiş olarak oluşur (Nonaka ve Takeuchi, 1995:61-73).

• Entelektüel sermaye (Intellectual Capital). Gelişen bilgi ekonomisi sürecinde, organizasyonel anlamda entelektüel sermayenin ilk olarak Thomas Stewart tarafından 1991 yılında "Beyin Gücü" makalesi ile gündeme geldiği bilinmektedir. Bu makalede entelektüel sermaye işletmeye piyasada rekabet avantaj sağlayan, işletme çalışanlarının bildiği her şeyin toplam olarak tanımlamıştır (Stewart, 1991: 47).

• Don Tapscott -Yeni Ekonomi (Dijital Ekonomi) 1995. Bilgi teknolojisinde gelişmeler, bilgi ekonomisinin oluşumu ve gelişmesi paralelindeki etkileşim "bilgi tabanlı ekonomi", "dijital ekonomi", "yüksek teknoloji ekonomisi", "ağ (network) ekonomi", "enformasyon teknoloji ekonomisi" gibi isimlerle anılan yeni ekonomik düzeni vücuda getirmiştir (Tapscott, 1998:40). Bilgi ekonomisi 1990'ların ortalarından itibaren internetin yaygınlık kazanıp ticari alana taşınmasıyla "yeni ekonomi" olarak anılmaya başlanmıştır. Bir süre "dijital ekonomi" olarak adlandırılan yeni ekonominin özellikleri Don Tapscott tarafından on iki madde halinde sıralanmaktadır: bilgi (knowledge), dijitalleşme, sanallık, molekülerleşme, iletişim ağları, aracısız ekonomi, birleşme, yenilikçilik, mesafenin kaybolması, hız, küreselleşme, uyumsuzluk (Tapscott,1998).

• Thomas Davenport ve Laurence Prusak – Hız (Valocity) ve Direnç (Viscocity) – 1998. Bilginin aktarılması stratejileri ile bilgi aktarımı kültürünün ve bilgi yönetiminin bir parçası olarak bilgi teknolojisinin de önemini vurgulamışlardır. Özellikle bilgi transferinde hız (Velocity) ve direnç (Viscosity) üzerindeki düşünceleriyle fark yaratmışlardır.

Hız (Velocity): Kendisiyle bilginin, bir organizasyon boyunca hareket ettiği hızdır

Direnç (Viscosity): Transfer edilen bilginin zenginliği ve kalınlığına göre karşılaşılan mukavemettir (Davenport ve Prusak, 2001).

Peter F. Drucker (1993) "Kapitalist Ötesi Toplum" adlı eserinde bilgi ekonomisine dikkat çeker. Piyasalarda var olabilmek için bilgi üretilmesi veya bilgiye dayalı üretim yapılması gerektiğini vurgular. Diğer taraftan John Naisbitt ve Patricia Aburdene bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin bir sonucu olarakortaya çıkan bilgi teknolojisinin, gerek özel ve gerekse de iş olmak üzere tüm yaşam alanlarının içerisinde yer aldığını, bunun doğal sonucu olarak da bilgi toplumunun oluştuğundan bahsederler. Daniel Bell, insanoğlunun bu gelişim ve değişimin toplamında yarattıklarının bilgi çağı olarak nitelendiği yeni bir çağın yaşandığına değinir. Sonuç itibariyle tüm bu olgular, bilgi temelli yaşamı işaret ettiği için, hem bireysel hem toplumsal kapsamda, bilgi ve bilginin ilgili olduğu tüm alanları içine alan, ismi bilgi yönetimi olan yeni bir yönetim anlayışının doğmasını otomatik gerçekleştirmiştir.

2.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi

Tüm yönetimlerde prensipte tek amaç vardır; işlerin doğru, etkin ve hızlı sonuçlandırılmasını sağlamaktır. Bilgi yönetimi de evrensel gelişmelerin paralelinde organizasyonlara faydalı olmaktadır.

- Bilgi Toplumu Açısından: Bilgi çağını yaşayan insanoğlu bilgi içinde yüzmesine rağmen, bilgiye açlık duyabilmektedir. İletişim ve bilgi teknolojilerinin bir heykel tıraş gibi şekil verdiği bir toplum yapısı olan bilgi toplumu sağlık, eğitim, tarım, güvenlik, düşünce, demokrasi gibi temel yaşamsal olgularını doğru bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerekir.

- Bilgi Çağı Açısından: Domino taşlarının birbirleri harekete geçirdikleri gibi toplumsal, siyasal, kültürel ve ekonomik bağlamda ortaya çıkan etkileşim bizleri bilgi çağına çıkarmıştır. Bilgi çağında yatağımıza girinceye kadar yaşamımızın tüm anında bir bilgi bombardımanı altında kalmaktayız. Tüm bu bilgi zerreciklerinin yağmur damlarını toplayıp atık su, içme suyu, kullanma suyu gibi tanımlayıp, düzenleyen bir sistem gibi bir sisteme ihtiyaç vardır.

- Bilgi Ekonomisi Açısından: Organizasyonlar için rekabet artık sınır tanımamakta, piyasalarda var olabilmek için organizasyonların AR – GE çalışmalarına öncelik vermeleri bir zorunluluk haline gelmektedir. Bu nedenle üretim için organizasyonların bilgi merkezli bir yapılanmaya gitmesi bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

- E-Devlet Açısından: Bilgi toplumu çok hızlı hareket eden, karar alan ve uygulayan bir toplum işleyişine sahiptir. Hantal geleneksel devlet, bu toplumun ihtiyaçlarına artık cevap veremediği için bilgi ve iletişim teknolojilerinde gelişmelerin paralelinde projelendirilip kullanıma sunulan bir bilgi sistemidir. E-devletin yapılandırılması, standartlarının belirlenmesi ve sürekliliğin doğru sağlanması için bilgi yönetimine bağlı bir e-devlet yapısı oluşturulması zorunludur.

- Ağlar Açısından: Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin devamında meydana gelen ve her geçen gün önemi katlanarak artan ağlar, gerek özel gerek iş hayatının vazgeçilmezleri arasında yer almıştır. Burada unutulmaması gereken nokta, ağlarda bizlere ulaşan bilgilerin tanımlanarak belli başlıklar altında düzenlenmesi ve sonuç olarak bizlerin ihtiyaçlarını karşılayacak formatta dönüştürülmesi gereklidir.

- Bilgi Yoğunluğu Açısından: Bilgi üretimindeki artış, bilgi ağlarındaki hızlı gelişmeler, küreselleşme ile organizasyonların ilişkide oldukları diğer organizasyonlar bilgi akış hızını, bilgi çeşitliliğini ve yoğunluğunu artırmıştır. Bu bilgi yoğunluğundan çıkabilmenin yolu bilgi birikimini yönetmekle gerçekleşebilir.

- Organizasyonel Değişim Açısından: Organizasyonlar gelişmelerini ve rekabet edebilme yeteneklerinin devamlılığını koruyabilmek için organizasyon içerisinde değişikliklere gidebilmektedirler. Bu bağlamda organizasyonların en değerli varlıkları entelektüel sermaye olarak bilgidir. Bu nedenle organizasyonların en değerli çalışanları, kurumsal bilgi kaynaklarını organizasyonun ihtiyacını karşılayacak bir biçimde yapılandırarak erişim olanaklı kılan, bilgi üretebilen, yenilikçi ve yaratıcı olabilen bilgi işçileri olmuştur. Bilgi işçileri bilgi yönetim yaklaşımı içerisinde tanımlanan, kurumun insan kaynakları sermayesinin en önemli varlıklarıdır.

- Teknolojik Gelişmeler Açısından: 1950'li yıllarda odalara sığmayacak kadar büyük olan, işlem yeteneği bir hesap makinesi kadar kısıtlı olan bilgisayarlardan, cebimize girebilecek kadar küçülüp müthiş bir değişime uğrayan bilgisayarlar ile dumandan kablosuz ağa sıçrama yapan iletişim kanallarının bilgide ortak birleşme noktası bulması bilgi teknolojilerinin oluşumunu gerçekleştirmiştir. Bilgi teknolojisi bilginin her aşamasında bizlere kolaylık sağlayan olmazsa olmazımız olmuştur.

- Yeni Disiplinleri Öne Çıkması Açısından: Organizasyonlarda amaç başarıyı sağlamak ve gelişmeyi devamlı kılmaktır. Bunun yolu planlamayı ve idareyi organizasyonel politikalara göre eksiksiz gerçekleştirmekten geçer. Organizasyonlar devamlılığı sağlayabilmek için kurum içerisinde İnsan Kaynakları Yönetimi (İK) ile

Toplam Kalite Yönetimini (TKY) kullanmaya özen göstermektedirler. Bu yönetimsel yaklaşımların yürütülebilmesi ise düzenlenmiş kullanıma hazır bilgiyle yani bilgi yönetiminin uygulanmasıyla sağlanabilir.

Bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi yaklaşımlarının sıklıkta işlendiği günümüzde var olan bu bilginin yönetilmesinin organizasyonlara dolayısıyla bizlere sağladığı faydaları Aktan ve Vural (2005: 14)'de Uit Beijerse (1999: 97)'den şu şekilde aktarmıştır.

- Verimliliği artırabilir.
- Organizasyonun devamlılığını sağlayabilir.
- Organizasyonun karlılığını artırabilir.
- Ürün geliştirme ve pazarlama arasındaki ilişkiyi en iyi hale getirebilir.
- Organizasyonun mevcut beceri ve yeteneklerini geliştirebilir.
- Profesyonel öğrenmeyi daha verimli ve etkin bir hale getirebilir.
- Organizasyonun karar alma sürecini etkinleştirebilir.
- Bilgi çalışanlarının iletişimini güçlendirip sinerjiyi artırabilir.

Son söz olarak neden bilgi yönetimi sorusuna verilebilecek en doğru cevap: Birey olarak, kurum veya kuruluş olarak ayaklarımızın üstünde durabilmemiz, gelişerek yaşamımızı devam ettirmemiz için olmazsa olmazımız bilgidir. Fakat bilgi çağını yaşadığımız bu dönemde 3000 metre yükseklikte de olsak, okyanusun ortasında bir adada da olsak bilgi bombardımanından kaçamayacağımızdır. Bu sebepten bilgiyi ihtiyacımız oranında, doğru tanımlamak, muhafaza etmek ve kullanabilmek ve katma değer yaratacak yeni bilgiler üretmek için bilgi yönetimini gerçekleştirmek durumundayız.

2.3. BİLGİ YÖNETİM SÜRECİ

Süreci, belli bir amaç için anlamlı varlık veya varlıklar üreten, birbirleriyle ilişkili çalışan, olguların meydana getirdiği faaliyetler ve işlemler dizisi olarak tanımlayabiliriz. Bu doğrultuda sürecin, organizasyonların en değerli sermayesini meydana getiren bilginin kurumsal hedef ve amaçlar doğrultusunda etkin bir biçimde kullanılmasında, Kalkan (2004:776) sistematik çaba gerektiğini vurgulamıştır. Diğer taraftan bilginin yönetimi için kapsamlı bir sürecin tasarlanması gerekmektedir. Organizasyon için bilginin tanımlanması, edinilmesi, geliştirilmesi, örgüt içinde paylaşılarak yaygınlaştırılması, amaçlara yönelik olarak kullanılması ve bu kullanımın değerlendirilerek sürecin yeniden tasarlanması gibi kapsamlı fonksiyonları içeren bu süreç bilgi yönetimi sürecidir (Demarest, 1997; Beijerse, 1999).

Avcı ve Avcı (2004) bilgi yönetimi sürecini işledikleri yazılarında; birçok yazara göre, bilginin elde edilmesi, depolanması, yorumlanması ve uygulanması basamaklarından oluşan bir sistem olarak ele alındığını ifade etmişlerdir. Yine bu yazılarında; Huber (1991:88-103) bilgi yönetimi sürecini, "bilginin elde edilmesi, dağıtılması, yorumlanması, ve örgütsel bellek" olarak; Klimecki (1999:12-30) "bilginin elde edilmesi, işlenmesi, kaydedilmesi süreci" olarak; Bhatt (2001, 71-75) "bilginin yaratılması, kabul edilmesi, düzenlenmesi, dağıtılması ve kullanımı" olarak; Alavi ve Leidner (2001:114-125) "bilginin yaratılması, depolanması/ düzenlenmesi, transferi, uygulanması" olarak incelemiştir.

Bilgi yönetimi uygulamalarında kuruluşların faaliyet alanlarındaki farklıktan dolayı bir bütünlük ve benzerlik beklenemez. Bunun yanında, bilgi sağlama,

depolama, iletme, geliştirmesi ve uygulaması gibi işlemleri ifade eden süreçlerin tüm organizasyonlarda var olduğu söylenebilir (Filius, Rene´e ve diğerleri, 2000:287).

Beijerse (1999)'ün bilgi yönetimi modelinde bilgi yönetimi dört basamaklı bir süreç olarak değerlendirilmiştir:

- Bilgi Eksikliğinin Belirlenmesi
- Bilgi Geliştirmek/Satın Almak
- Bilgi Paylaşımı
- Bilginin Değerlendirilmesi

Bilginin Elde Edilmesi	Bilginin İşlenmesi	Bilginin Kaydedilmesi
1-Bilginin Dışarıdan Alınması 2-Bilginin İçeriden Alınması	1-Bilginin Yorumlanması 2-Bilginin Denenmesi 3-Bilginin Dağıtımı	1-Bilginin Değerlendirilmesi 2-Örgütsel Hafıza 3-Bilgi Sürecinin Değerlendirilmesi

Şekil-4: Bilgi Yönetim Süreci.

Diğer bir tanımlamada bilgi yönetim süreci Huber (1991) tarafından üç ana başlık ve alt başlıklardan meydana getirilmiştir. Bu çalışmada bilgi yönetim süreci bilginin üretilmesi, düzenlenmesi ve paylaşılmasını temel alan üç temel başlık ve onların alt başlığı altında işlenmiştir. Bilgi yönetim süreçlerini detaylı ele almadan önece bu süreçleri özetlemek faydalı olacaktır.

- *Bilginin üretilmesi ve geliştirilmesi:* Üretim sürecinin diğer süreçlere göre daha zor olduğunu söyleyebiliriz. Bir şeyi yoktan var etmek veya bir formattan ihtiyaca göre başka bir formata sokmak özel yetenek ve öngörü gerektirmektedir. Barutçugil (2002:72)'de bilgi yönetimi uygulama işlemlerini dört temel eylem başlığına ayırmıştır. Bunların ilk maddesi olan; bilgiyi yaratmak başlığında

yaratmanın bilimden ziyade bir sanat olduğunu ifade etmiştir. Diğer bir maddede bilgi yönetiminin organizasyonda kendi faaliyetleri için taşıdığı önemin anlaşılması ve bilgi yolcuğuna başlanması, gerekli bilginin tanımlanması, yerinin belirlenmesi ve ele geçirilmesini kolaylaştıracak teknik alt yapının oluşturulması gerektiğini ifade etmiştir.

- *Bilginin düzenlenmesi saklanması:* Bilgi, çeşitli sistemler ve metotlar kullanılarak yeniden düzenlenir tekrar kullanıma hazır hale getirerek tanımlanır ve sınıflandırılması yapılıp muhafaza altına alınır. Bu aşamada örtük bilgiler de açık bilgiye dönüştürülür. Bu işlemler internet, intranet, otomasyon programları ve veritabanları vb gibi ağ ve bilgi teknoloji araçları kullanılarak gerçekleştirilir.

- *Bilginin transfer edilmesi ve paylaşılması:* Belli bir forma sokulan ve kullanıma hazır hale getirilen bilgi, çeşitli kanallar yardımıyla kurumsal amaçlar doğrultusunda gerekli birimlere ve çalışanlara iletilir. Bu aşama panel, konferans veya bire bir eğitici faaliyetlerden başlayarak, internet, intranet veya basılı materyallere dayalı iletişim kanallarından da yapılabilir. Burada önemli olan doğru bilgilerin doğru kişilere en kısa sürede ulaştırılabilmesidir

2.3.1. Bilginin Üretilmesi ve Geliştirilmesi

Her organizasyonun kendi amaçları paralelinde öncelikleri bulunmaktadır. Bilgi toplanması sırasında organizasyonun yaptığı hizmetler, bu hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik hazırlanmış politikalar, bu politikalar doğrultusunda meydana gelen planlar ve hedefler belirlenerek ortaya konmalıdır.

Bilginin belirlenmesi sırasında idareciler, birim yöneticileri, eğer mümkünse organizasyon hizmetlerinden faydalanan müşteriler veya müşterilerin düşüncelerini gösteren belgeler ile bir araya getirilen bir bilgi saptama kurulu oluşturulmalıdır.

Bilginin belirlemesi aşamasında özellikle örgütsel bilginin ve bu doğrultuda örtük bilginin tespit edilmesi için iyi hazırlanmış bilgi haritasının önemi göz ardı edilmemelidir.

Organizasyon ile çalışanlar aynı amaç etrafında birleşebilmelidir. Bu birleşme çalışanların organizasyona bağlılığını sağlar. Böyle bir durum, organizasyonun saygınlığını artıracak ve çalışmaları etkin ve verimli kılacak, özellikle örtük bilginin açığa çıkarılarak bilgi üretiminin gerçekleşmesinde yardımcı olacaktır.

Bilgi üretiminde dikkat edilecek bir diğer unsur ise, bilgi üretiminin organizasyon içerisinde hiçbir birimin tekelinde olmamasıdır. Bu durum bilgi üretiminin sorumluluk ve rol dağılımı olmadan gerçekleştirileceği anlamına gelmez. Organizasyonda hizmet veren her çalışanın yürütülen işlere yönelik bir fikri vardır. Bu nedenle bilgi üretim aşamasında tüm çalışanların görüş ve düşüncelerinin dikkate alınması bir zorunluluktur.

Bilginin üretim süreci beş aşamadan oluşur.

1) Saklı bilginin paylaşılması
2) Kavramların üretilmesi
3) Kavramların gerekçeleştirilmesi
4) Bir prototip oluşturulması
5) Bilginin yayılması (Krogh, Ichijo ve Nonaka, 2002: 17).

Bilgi üretiminin önündeki engelleri bireysel engeller ve organizasyonel engeller olarak ikiye ayrılır.

"Bireysel düzeyde bilgi üretimi yeni durumlarda farklı olaylarla, yeni bilgiyle ve yeni koşullarla başa çıkabilme becerisini gerektirir" (Krogh, Ichijo ve Nonaka, 2002: 17). Birey yaşamı içerisinde yeni gelişmeler paralelinde muhtemel değişime ayak uydurmak durumunda kalır. Birey eğer uyum sağlama sürecinde fazlasıyla zorlanırsa, kendisinde meydana gelen stres bilgi üretimini olumsuz etkileyebilir.

Bilginin önündeki bireysel engeller gibi organizasyonel engeller de sıklıkla insanoğlunun doğal eğilimlerinden kaynaklanır. Fakat idarecilerin bilgi konusundaki yanlış tavırları bu engelleri daha da güçlendirebilir. Bilgi üretiminde organizasyondan dolayı meydana gelebilecek dört engelden söz edilebilir.

1) Kabul edilebilir bir dil kullanma gereği.
2) Kuruluşta daha önce yaşanmış durumlar.
3) Prosedürler.
4) Şirket paradigmaları (Krogh, Ichijo ve Nonaka, 2002: 36).

İsviçre'nin Zürih şehrinde bulunup, gelişmiş işitme cihazları yapan ve branş itibariyle dünyanın önde gelen şirketlerinden biri olan Phonak pazar payını sağlamlaştırmak ve artırmak için strateji geliştirme çalışmalarına önem vermektedir. Bu nedenle ürün geliştirme sürecinde bilgi üretimini ön plana çıkartmaktadır. Phonak bilgi üretim sürecini dört aşamada değerlendirir (Krogh, Ichijo ve Nonaka, 2002: 56).

1) Temel araştırma: Bu aşamada belirlenen yeni bir sorun tanımlanır. Tanımlanan sorun paralelinde hedef belirlenir ve teknik çözüm aranır.

2) Kavram üretme: Hedef doğrultusunda teknik çözümler dikkate alınarak sistem tasarıları meydana getirilir.

3) Ürün geliştirme: Hedeflenen ürün için teknik olarak yeterlilik sağlamış sistem veya sistemler tasarlandıktan sonra ürünün seri üretiminin gerçekleşebileceği şekliyle geliştirilmesi gerekir.

4) Üretim: Bu son aşamada en çok sayıda ürünü, kaliteli ve hızlı bir şekilde meydana getirmek hedeflenmektedir.

2.3.2. Bilginin Düzenlenmesi ve Saklanması

Çokluk gösteren hiçbir varlık ve olgu düzenlenmeden istenildiği gibi kullanılamaz. Bu nedenle geçmişten günümüze insanoğlu elinde bulunan ve çokluk gösteren bu varlık ve olgulara erişim sağlayabilmek için onları tasnif etmiş, bu tasnifin kullanılabilir olması içinde farklı şekillerde tasnif sistemleri geliştirmişlerdir. Zira bilgiye ihtiyaç duyulduğunda doğru, zamanında, ihtiyaç sahibine erişimi için tasnif edilip belli bir düzene getirilmesi bir zorunluluktur.

Halil Zaim bilginin tasnif edilmesini; "bilginin toplanması, tanımlanması, tasvir edilmesi içeriğinin ne olduğunun ve ne işe yarayacağının açıklanması -, kullanılmasına ve saklanmaya uygun bir biçime sokulması anlamına gelmektedir (Aktan ve Vural, 2005: 215) şeklinde ifade etmiştir.

Bilginin tasnif işi uzmanlık gerektiren bir sistematik yaklaşımı gerektirir. Zihinsel bir ürün olan bilginin tasnif edilmesi için konu başlıklarının belirlenip rakam sembol veya harflerden oluşan bir sistem oluşturulması gerekir. Özellikle insan zihninde yer alan, onun birikimlerinin ve yeteneklerinin birleşmesiyle hayat bulabilen örtük bilginin tasnifi oldukça zordur. Bireysel deneyimler sonucunda ortaya çıkan, inanç, bakış açısı ve değerler gibi soyut unsurları da içeren, dolayısıyla sözcüklere aktarılamayan, sezgilere dayanan, biçimlendirilmesi ve iletilmesi zor olan

kişisel ve uzmanlık bilgisi (Büyüközkan, 2006:179) olan örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülerek organizasyona mal edilmesi tasnif işleminin kolaylaştırılması açısından da önemlidir.

Bilginin kendisinden ziyade, yerini ve kaynağını göstererek aranan bilgiye veya bilginin sahibine nasıl ulaşılacağının rehberliğini yapan bilgi haritaları, örtük bilginin tasnifi ve tekrar erişimi için önemli araçlardandır.

2.3.3. Bilginin Transfer Edilmesi ve Paylaşılması

Bilginin transfer edilmesi ve paylaşılması, çalışanların ihtiyaç duydukları bilgiye mümkün olabildiğince kolay ve hızlı erişebilmesini sağlamaya yönelik sistem, uygulama ve süreçlerin tümünü kapsamaktadır (Zaim, 2005: 203).

Organizasyonda bilgi transferinde amaç, çalışanların bilgiyi kullanmalarının ve paylaşmalarının sağlanmasıdır. Bu kullanım ve paylaşım sonucunda organizasyon lehine yarar getirmelidir.

Organizasyonun politikası doğrultusunda toplanıp tasnifi yapılmış ve saklanmış bilgiye ihtiyaç duyulduğunda hızlı, doğru, istendiği yeterlilikte erişim ve transfer imkânı sağlanamazsa, organizasyon içerisinde bilgi yönetiminden söz edilemez. Bu nedenle, organizasyonun en değerli varlığı niteliğine sahip olan özellikle örgütsel bilginin transferini ve paylaşımını sağlamakla, hem bilginin gerçek değerini bulmasını hem de bilgi yönetiminin gerçekleşmesi sağlanmış olur.

Bilgi yönetim süreçlerinde amaçlanan; organizasyonda etkinlik, verimlilik sağlamak, rekabet gücünü artırmak için gerekli yeni bilgini üretilmesidir. Bilgi yönetim süreçleri içerisinde üretilen bilgi, yenilik kabiliyetini (innovation) geliştirmenin yanında, organizasyonun iş süreçlerinde yenilik yaklaşımının dikkate

alınmasıyla birimler, çalışanlar başta gelmek üzere kurumsal entelektüel sermayeye olumlu yansımalarla geri dönecektir.

2.4. BİLGİ YÖNETİMİNİN ALTYAPISI

Bilgi üretimindeki artışın yanında, üretilen bilgiye erişimde, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin ivme kazanması ve hızlanması organizasyonların bu bilgi yoğunluğunu belirli bir sistem dâhilinde karşılayıp işe yarar hale getirmesi için teknolojileri de kullanarak kurumsal bilgiyi organize edebilecek bir bilgi yönetimine başvurmak durumunda bırakmıştır.

2.4.1. Teknoloji

"Günümüzde bilginin elde edilmesi, paylaşılması ve yaratılması üzerinde etkili olan en önemli unsur teknolojik gelişmelerdir" (Aktan ve Vural, 2005:2). Teknoloji ile ifade edilen bilgi ve iletişim teknolojileridir. Bilgi yönetiminde teknoloji; bilgi yönetim sistemi içerisinde bilginin üretilmesi, düzenlenmesi, muhafaza edilmesi ve aktarılması için kullanılan araçlardır. Birçok organizasyon bilgi ve iletişim teknolojisine sahip olduğunda bilgi yönetimini gerçekleştirmişçesine yanlış bir tutum takınarak bilgi yönetim çalışmalarına başlamadan çalışmalarını başarısızlığa mahkûm edebilmektedir. Bunun için araç olan teknolojinin, anlayış olarak bilgi yönetiminin önüne geçmemesi gerekmektedir. Karakoçak (2007: 91) D. Snowden (2003:113–119)'den yaptığı alıntıda "bilgi yönetiminde teknolojinin payının %10, kültürün payının %90 olduğunu" belirtmiştir.

Organizasyona gerekli bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlanmasıyla beraber bunların örgütün görevleri doğrultusunda nasıl tasarlanıp kullanılacağına da karar

verilmesi gerekmektedir. Bilgi yönetiminde teknolojik olanaklar oldukça çeşitli ve fazla olduğundan dolayı, bunların seçilip kullanılmasının önceden belirlenmiş politikaların ışığında bir plan dâhilinde yapılması zorunludur. Aksi durumda verim alınamadığı gibi, sonuçta elde edilemeyebilir.

Bilgi yönetiminde teknolojik imkânların kullanıldığı alanları şu şekilde sıralayabiliriz;

- Bilginin üretilmesine ve geliştirilmesine yönelik sistemler
- Bilginin düzenlenip saklanmasını sağlayan teknolojiler
- Bilginin transfer edilmesine ve paylaşılmasına yönelik sistemler
- Bilginin kullanılmasına yönelik sistemler (Zaim, 2005:119).

Bilgi yönetiminin önemli bir altyapı taşını oluşturan teknolojinin sonuç olarak; organizasyon, çalışan, müşteri veya faaliyetlerin arasındaki iletişim ve işlemlerin sürdürülmesini sağlayan, birleştirici bir harç malzemesi olduğunu söyleyebiliriz.

2.4.2. Organizasyon Yapısı

Bilgi yönetiminin altyapısını oluşturan bir diğer faktör olan organizasyon yapısı bilgi yönetimi uygulamalarının başarısında diğer faktörler kadar önem taşıdığından uygun bir organizasyon yapısının oluşturulması bilgi yönetim sisteminin işleyebilmesi için hayati önem taşır. Bilgi yönetiminde organizasyon altyapısı iki ana başlıkta ele alınabilir;

1) Bilgi yönetim faaliyetlerinin organizasyon içindeki konumu
2) Bilgi yönetim faaliyetlerinin daha etkili sonuçlar verebilmesi için gerekli olan organizasyon yapısı (Zaim, 2005:135).

Bilgi yönetimi faaliyetlerinin organizasyon içerisindeki konumu.- Gerek ülkemizde gerek yurt dışında organizasyonların bilgi yönetimini kurum içinde düzenleyecek özel bir birim oluşturmadığı görülmektedir. Ancak buna rağmen birçok organizasyon bilgi yönetimi faaliyetlerinin uygun biçimde yerine getirebilmek için büyük çaba ve masraf sarf etmektedirler. Bunu yaparken de bilgi yöneticileri olarak ifade edebileceğimiz çalışanlardan istifade etmektedirler.

Davenport (2006:4) "Düşünerek Yaşayanlar" adlı eserinde bilgi işçilerinin gerekliliği üzerinde durmuştur. Bilgisayarın gelişmesi ve bilginin yayılan varlığı öncelikle üretebilen, bilgiden anlam çıkarabilen ve onun üzerinden işlem yapabilen işçilere yönelik bir talep yaratmıştır. Gelişmiş ülkelerde işçilerin dörtte biri ile yarısının birincil görevi bilgi işlenmesi olan işçiler çalışanlar arasında çoğunluğu oluşturmasalar bile ekonomiler üzerinde en büyük etkiye sahip olan grubu oluştururlar ve geçimlerini düşünerek sağlarlar dediği bilgi işçilerinin Davenport (2006:12) şu şekilde tanımlamıştır: "Bilgi işçileri üst düzeyde uzmanlık, eğitim yada deneyime sahiptir ve görevlerinin birincil amacı bilginin yaratılması, dağıtımı ya da uygulanmasını içerir.

Bilgi yönetimi faaliyetlerinin uygulanması konusunda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Zaim (2005:136)'da Davenport ve Völpel (2001:212–222)'den aktardığına göre bunların birinde bilgi yönetim faaliyetlerinin üç faklı kademede yürütülmektedir. İlki üst kademe bilgi yönetimidir. Üst kademe bilgi yöneticileri yönetim stratejilerinin oluşturulması, bunların organizasyon düzeyinde planlanması, koordinasyonu ve uygulanmasıyla ilgili faaliyetleri yürütmektedir. İkinci olarak orta kademe bilgi yöneticileri bulunmaktadır. Bunlar; bilginin çeşitli yönetim süreçleri

açısından nasıl kullanılacağı ile ilgilendikleri gibi, bilginin üretilmesi, geliştirilmesi ve paylaşılması gibi konularla alakalı faaliyetlerden de sorumludurlar. Üçüncü olarak alt kademe bilgi yöneticileri gelmektedir ki bunlarda günlük bilgi işleriyle ilgili faaliyetlerin yürütüldüğü kademedir.

Başka bir yaklaşıma göre bilgi yönetimi organizasyon içinde belli bir zümreye bırakılamaz, bu tüm çalışanların ortak ürünü olmalıdır. Bu nedenle de sorumlulukları müşterektir. Kişinin bilgi yönetimine sağladığı katkı organizasyondaki statüsüne değil, sağladığı faydaya göre nitelenmelidir (Zaim, 2005: 136).

Bilgi yönetiminin gerektirdiği organizasyon yapısı.- Bu konuda üç farklı yaklaşım bulunmaktadır.

1) Organizasyonlarda değişim: Bilgi süreçleri organizasyon yapısının bir unsurudur. Bu nedenle bilgi yönetimi organizasyon yapısı ile ilgilidir ve bilgi yönetim faaliyetlerinin başarılı olması organizasyon yapısı ve yönetim süreçlerinin yeniden ele alınmasıyla sağlanabilir.

2) Merkezi hiyerarşiler ve bilgi yönetimi: Genel kanı odur ki; geleneksel merkezi organizasyon yapısı ve katı hiyerarşi bilgi yönetim uygulamaları açısından uygun olmadığından, bu tür bir yapı içerisinde bilgi yönetimi başarılı olamaz. Bilgi yönetiminden fayda sağlayabilmek için çalışanların (bilgi işçilerinin) yetki ve insiyatifleri artırılmalı, daha esnek ve katılımcı organizasyon yapısı meydana getirilmelidir.

3) Şebeke organizasyonlar: Şebeke organizasyon modeli özellikle Japon isletmelerinin gerektirdiği iş ilişkilerinin yeniden düzenlenmiş bir modeli olarak görülmektedir (Zeffane, 1995: 29). Bianchi and Bellini (1991: 489) şebeke

organizasyon hiyerarşik emirle yürütülmeyen, dışsal işbölümüne dayalı karşılıklı etkileşim içinde olan işletmeler topluluğudur şeklinde tanımladığı şebeke organizasyonu, merkezi hiyerarşiye göre esnek bir organizasyon yapısı olan, bilgi yönetimi uygulamaları açısından elverişli bir yapı modelidir (Zaim, 2005: 139-142).

2.4.3. Kurum Kültürü

Bilgi yönetiminin tüm süreçleri kurum kültüründen etkilenmektedir. Organizasyonda yapılacak veya yapılmakta olan çalışma(lar)'da ihtiyaç duyulan bilginin paylaşılması, bilginin üretilmesi ve kullanılması aşamalarında proje kapsamında olan insanların belli bir amaç doğrultusunda işbirliği yaparak çalışması için kurum kültürüne ihtiyaç duyulur. Bu anlayış doğrultusunda tanımlarsak, "kurumsal kültür, bir kuruluşun yani kurumun, bölümün, takımın ortak değerleri, sembolleri, inanışları ve davranışlarıdır. Kültür, iş yerinde konu üzerinde çalışırken veya bir fabrikada bir ürün üretilirken bir ortak yol izlemesine olanak tanıyan ortak bir düşünce tarzı gerektirir. Genelde kurum kültürünü meydana getiren bu tür paylaşımlar, varsayımlar, inançlar ve değerler sözel değildir, üstü kapalıdır" (Goffee ve Jones, 2003:35). Fakat görünmeyen birçok olgu gibi kurum kültürünü oluşturan olgular, çalışanlar tarafından bilinir, hatta hissedilir.

Goffee ve Jones kurumsal kültürde hayatta kalmanın kurallarını şu şekilde vermiştir:

- Aile ile kaynaşın,
- Ürünü sevin,
- Kuruluşun ilkelerinin yaşayın,
- Liderin ardından gidin,

- Temiz ve ahlaklı yaşam savaşını verin… (Goffee ve Jones, 2003:190).

Toplumsal kültür gibi kurum kültürü de sosyolojik özellikler içermektedir. Bu nedenle organizasyonda kurum kültürünü oluştururken sosyolojik faktörler dikkate alınmalıdır. Sosyal bir varlık olan insanın kuruma ait olduğunun, oranın bir parçası olduğunun hissettirilmesi önemlidir. Diğer taraftan bilgi yönetimini destekleyen bir kurum kültürünün oluşturulması için üç adımın gerçekleştirilmesi gerekir.

İlk olarak organizasyon için doğru, anlaşılır bir misyonun belirlenmesi gerekir. Yani organizasyon ne tür varlıklara sahiptir ve bu varlıklar hangi amaçlara hizmet etmek için kullanılacaktır. Bu olguların açıkça ifade edilmesi gerekmektedir (Zaim, 2005: 146).

İkinci olarak çalışanların birbirlerini aynı takımın bir ferdi hissetmesinin yanında ekip için önemli bir unsur olduğunun hissettirilmesidir.

Üçüncü olarak ise çalışmalar sırasında rutin çalışmalar yanında artı değer katacak katkılar için ödüllendirme ve takdirin gerçekleştirilmesidir.

Eğer çalışanlar bir sistemin gerekliliğini tümüyle kavrayamazsa onun hayata geçirilmesi zorlaşır. Bilgi yönetiminin yanında, işleyeceğimiz ikinci yönetim anlayışımız olan belge yönetiminin de organizasyon içerinde sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için de kurum kültürünün oluşturulması, eğer varsa da bunun organizasyon içerisinde bütüne kabul ettirilmesi gerekmektedir.

2.4.4. Entelektüel Sermaye

Entelektüel, Türk Dil Kurumu sözlüğünde; "fikir sorunlarıyla ilgili" şeklinde ifade edilmiştir (tdk.org.tr). Bu ifadeye birçok karışık veri arasından yorum yapılarak

anlamlı bir sonuç yaratmak, geçerli ve fayda getirebilecek yeni bir sonuca ulaşmak olarak açıklık getirebiliriz.

Entelektüelden hareketle günümüzde sıklıkla gündeme gelmekte olan entelektüel sermaye, bilgi yönetimini de içine alacak, geniş bir şemsiye kavram olarak kullanılmaktadır.

Entelektüel sermaye büyük ölçüde soyut varlıklardan oluşmaktadır. Soyut varlıklardan oluşan entelektüel sermayeyi açıklayacak, üzerinde tam manasıyla hem fikir olunmuş bir tanım bulunmamaktadır. 1999 yılında toplanan 3. Uluslararası Entelektüel Sermaye Yönetimi konferansında katılımcılar bir tanımın yapılabilmesi için erken olduğu görüşünü savunmuşlardır (Şamiloğlu, 2002: 70-90). Bu konuda yaptığı çalışmalar ile bilinen Thomas Stewart'ın yaptığı kısa bir tanımda; "bir şirketin insanlar tarafından bilinen ve ona rekabet üstünlüğü kazandıran şeylerin bir toplamı" entelektüel sermayedir (Stewart, 1997: 24). Daha açıklayıcı bir tanımda "entelektüel sermaye zenginlik yaratma üzerine kullanıma sokulabilen entelektüel varlıklar; yani bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyim"dir (Stewart, 1997: 24).

Dünyada ilk kez entelektüel sermaye raporu hazırlayan İsviçreli Skandia şirketi entelektüel sermayeyi insan ve yapısal sermaye olarak ikiye ayırmıştır (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002: 20; Edvinsson, 1997: 366). Genel olarak yapılan çalışmalar ise entelektüel sermaye üç alt kategoride sınıflandırılmıştır. Bunlar insan sermayesi (human capital), yapısal sermaye (structural capital) ve müşteri sermayesidir (customer capital) (Zaim, 2005:154).

2.4.4.1 İnsan sermayesi (human capital)

Bir organizasyonda "Üretim faktörlerini klasik bir şekilde sıraladığımızda, karşımıza doğal kaynaklar, işgücü, sermaye ve girişimcilik çıkmaktadır. Bu faktörleri teker teker incelediğimizde işgücü kavramının altında, hem işçinin fiziksel emeği hem de bilgi işçisinin varlığıyla ortaya çıkan entelektüel sermayeyi buluruz" (Dervişoğlu, 2004:15). İşgücü insan sermayesini ifade etmektedir ki bu organizasyon bünyesinde hizmet veren çalışanların birikmiş beşeri unsurları: zekası, kültürü, yetenekleri, tutumları, bilgi ve becerileri toplamını ifade eder.

İnsan sermayesinin temelini buluşçuluk oluşturmaktadır. Bu sebeple bir organizasyonda çalışanların zamanlarını ve yeteneklerini yenilik getirici faaliyetlere yönelttiğinde, insan sermayesi yaratılış ve kullanılmış olur (Stewart, 1997: 97). Bu sermayeyi geliştirmek için, çalışanların her türlü bilgi birikimlerini bireylerden gruplara, oradan da tüm organizasyonun yapısına katarak yapısal sermayenin bir parçası haline getirmek gerekir.

Bünyesinde bulunan insanların sahip oldukları bilgilerden en iyi biçimde yararlanmada işletmenin kolektif yeteneği olarak da belirtilen insan sermayesinin bileşenlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür: (Çıkrıkçı ve Daştan: 21; Guthrie, 2001: 35).

- Teknik bilgi (kow – how)
- Eğitim
- Mesleki yeterlilik
- Bilgi üretimine yönelik çalışmalar
- Yetenek / beceri oluşturmaya yönelik çalışmalar
- Girişimcilik coşkusu

İnsan sermayesinde önemli olan nokta, her türden bilgi birikimine sahip bilgi işçisi olarak niteleyebileceğimiz çalışanların yukarıda ifade edilen değerlerinin organizasyona mal edilerek verim sağlamak, yeni bilgi üretimini artırmak için organizasyona mal etmektir.

2.4.4.2 Yapısal sermaye (Structual capital)

Yapısal sermaye, bir organizasyonda insanların dışında kalan tüm bilgi kaynakları, depoları ve süreçleri kapsamaktadır (Zaim, 2005: 160). Bu bağlamda bir organizasyonda yapısal sermayeyi oluşturan genel unsurlar şunlardır: (Önce; 1999: 29)

Entelektüel Mülkiyete İlişkin;

- Patentler
- Telif hakları
- Ticari sırlar
- Ticari amblemler
- Hizmetle ilgili amblemler

Altyapı Varlıkları;

- Yönetim felsefesi
- Örgüt kültürü
- Yönetim süreçleri
- Bilgi sistemleri
- Ağ sistemleri
- Finansal ilişkiler

Organizasyon içindeki bilgi akışının düzenlenmesi, geliştirilmesi ve hızlandırılması büyük önem taşımaktadır (Zaim, 2005: 161). Yapısal sermaye organizasyonda var olan bilginin hem bir parçasını hem de tüm bilgilerin akışının sağlandığı bilgi kanallarını ifade etmektedir. Bu aşamada belge yönetiminin entelektüel sermaye ile ilişkisi yapısal sermayeyi oluşturan unsurların organize edilip, etkin bir şekilde kullanılmasının sağlanmasıyla ilgilidir.

2.4.4.3 Müşteri (İlişkisel) sermayesi (customer capital)

Bir organizasyonun markası, imajı, unvan değeri veya müşterileri ve piyasayla ilişkili tüm bilgileri bu başlık altında toplanmıştır (Zaim, 2005:161).

Üreticinin egemenliğine dayanan geleneksel pazarlama mantığı "her malın bir alıcısı vardır" mantığı günümüzde "müşteri her zaman haklıdır", "neyi nasıl üretir ve ne şekilde sunarsam alırlar" anlayışına dönüşmüştür (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002: 22).

Müşteri sermayesinin unsurlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Çıkrıkçı ve Daştan: 21; Guthrie, 2001:35).

- Markalar
- Müşteriler
- Müşteri sadakati
- İşletme adı
- Dağıtım kanalları
- İşle ilgili işbirliği
- Lisans anlaşmaları
- İstenen nitelikteki sözleşmeler
- Franchising (sözleşmeye dayalı) anlaşmalar

Müşteri sermayesi organizasyonun hizmet ettiği kitleyle ilişkileri ortaya koyan, bu bağlamda da organizasyonun etkinlik ve verimliliğinin en iyi ölçülebileceği verileri sunabilecek olan olgudur.

2.5. BİLGİ YÖNETİMİ - BELGE YÖNETİMİ İLİŞKİSİ

Organizasyonların daima tüm kurumsal faaliyetlerinde ihtiyaç duyup kullandıkları bilgi kaynakları onların kurumsal bilgi kaynaklarını oluşturur. Kurumsal bilgi; kurumun etkinliği, denetimi, idaresi, geliştirilmesi vb. ile ilgili olarak üretilen, alınan, kullanılan ve bu sebeplerle kurum için özel bir nitelik taşıyan her türlü açıklama, düşünce ve olgulardır (Özdemirci, 2001:180). Organizasyon içerisinde çalışan insanların kafasındaki bilgi ve deyimden, kurumun faaliyetleri sonucu oluşan belgelere kadar geniş bir yelpazeye sahip olan kurumsal bilgi kaynakları içerisinde kurumun ürettiği veya aldığı belgelerin yeri önem bakımından, çok yönlü amaç ve ihtiyaçlara cevap verdiğinden ayrı tutulup incelenmesi gerekir.

Belgenin üretilmesi, muhafazası, düzenlenmesi ve erişimini hedefleyen belge yönetimi ile kurumsal bilginin üretilmesi, düzenlenmesi ve aktarılmasını amaçlayan bilgi yönetimi yaklaşımı; doğru bilgiye hızlı erişim sağlayarak kurumsal etkinliği artırmak, mali verimlilik sağlamak doğrultusunda, amaçları paralellik gösterir. Amaç ve hedefleri bu derece denk düşen bu iki disiplinin farkları nedir sorusuna verilecek cevap; belge yönetiminin kalbi ve varlık nedeni olarak tek belgeden söz ederken, bilgi yönetiminin kalbi ise belgeyi de içine alan kurumun tüm entelektüel kaynaklarıdır.

Bilgi yönetimi bir disiplin olarak belge yönetimine göre daha yeni olmasına rağmen belge yönetimini de kapsayan daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu iki

disiplinin en önemli noktası, kurumsal entelektüel sermayenin ve kurumsal bilgi kaynağının önemli bir taşını oluşturan belgelerdir. Bilgi yönetim sisteminde en önde gelen, önemli açık bilgi kaynakları olan kurumun ürettiği veya kullandığı belgelerdir. Bu belgelere ihtiyaç duyulduğunda, hızlı ve doğru erişim sağlanabilmesini sağlayacak yegâne sistem bilge yönetim sistemidir.

Bilgi yönetiminin başarıya ulaşmasında aksatılmaması gereken nokta; kurumsal faaliyetlerin doğal sonucu üretilen, önemli kurumsal bilgi kaynağını oluşturan belgelerin yönetilmesi bir zorunluluktur. Eğer organizasyonlar kurumsal bilgilerinin denetimi sağlayamıyor ve paralelinde kullanamıyorsa, meydana getirecekleri veya getirdikleri bilgi yönetim sistemleri başarısız olur (Özdemirci, 2001:183). Yönetimin kurum içi ve kurum dışında sevk ve idareyi gerçekleştirebilmesi, kendi faaliyetlerinin birinci kaynağı olan belgeleri düzenleyip idare etmesiyle mümkündür. "Belge yönetimi, bilgi yönetimine giden asfalt yoldur" (Özdemirci:2001:184). Eğer yol mevcut trafiği kaldırabilecek kadar geniş ve düzgün tasarlanmışsa belgeye ulaşmak o derece hızlı ve güvenilir sağlanacaktır. Bunun gerçekleştirilebilmesi belge yönetim programının kurumsal yapının ve amaçların iyi analizi; beraberinde belgelere yönelik işlem ve süreçlere yönelik plan ve politikaların oluşturulmasıyla mümkündür.

Organizasyonlarda başarı, kurumsal amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesine, faaliyetlerin doğru ve hızlı yerine getirilmesine bağlıdır. Kurumsal faaliyetlerin istenilen şekilde başarılı sonuçlandırılması yönetim ve ilgili birimlerin sağlıklı iletişim kurabilmesi ile gerçekleşir. Bu doğrultuda kurumsal iletişimin önemli araçları olan, belge yönetim unsurları; formların düzenlenmesi, rapor ve talimatların hazırlanması, yazışmaların yapılması ve tüm bunları sağlayacak sistemin kurulması

gerekir (Özdemirci, 2001:184). Bilginin iletişim kanallarında sağlıklı, doğru ve güvenilir bir biçimde hedefine ulaşmasının gerçekleştirmesi kurumsal bilgi yönetiminin sağlandığının bir göstergesidir.

Kurumsal denetimin sağlanması, yapılan faaliyetlerin doğru bir şekilde kayıt altına alınmasıyla mümkün olacaktır. Kurumsal denetimin yanında, kurumun yasal olarak sorumlu olduğu muhataplarına karşı kendini savunabilmesi için önemli delil niteliği taşıyan belgelerini sistemli bir şekilde düzenlenmesi ve muhafaza etmesi bir zorunluluktur.

Küresel ekonominin etkin olduğu dünyamızda, kurum ve kuruluşların ayakta kalabilmesini, gelişip rekabet edebilmesini amaç edinen bilgi yönetiminin başarılı olabilmesi etkin iletişimi sağlayabilen organizasyonlarda gerçekleşebilir. İletişim kurulabilmesi için iletişim kurulacak noktalar arasında en az birinin ileteceği bir materyale sahip olması gerekir. Kurumsal iletişim sistemin çalışabilmesi kurumsal bilgi kaynaklarının tanımlanmış, düzenlenmiş, yönetilebilir olması ile gerçekleşir. Kurumda iletişim kanallarının düzenlenip koordine edilmesi bilgi yönetimi tarafından yapılabilir. Diğer taraftan, kurumsal bilginin en hayati önemine sahip olan belgelerin tanımlanması, düzenlenmesi ve yönetilmesi kurumsal işleyiş içerisinde eşgüdümü sağlanmış belge yönetimi tarafından gerçekleştirilebilir.

Kurumsal bilgi ve belge yönetiminin işlerlik kazanması için gerekenler:

- Kurumsal bilgi ağı oluşturulmalı,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla haberleşme, yazışma, resmi belge işlemleri yürütülmeli ve arşiv ilişkisi sağlanmalı,.
- Bilgi ve belgeler için güvenlik açısından gizlilik ve paylaşımın dereceleri tespit edilmeli,

- Bilgi ve belge depolama hakkında standartlar saptanmalı,
- e-belgelerin kullanımı ve yasal geçerlilikleri ile ilgili düzenlemeler yapılmalı,
- Bilgi ve belgeyle ilgili hizmet verecek personelin istihdamı ve eğitimi hakkında düzenleme ve yapının planlaması sağlanmalıdır (Özdemirci, 2001:185).

Sonuç itibarı ile bilgi yönetiminin ait olduğu organizasyona getireceği başarı, uygulanacak bilgi yönetim programının özelikle mevcut kurumsal bilgiyi işleyebilmesi ile ilişkilidir. Kurumsal bilginin gerektiği gibi muhafaza edilerek erişilebilirliğinin ve kullanılabilirliğinin sağlanabilmesi ise belge yönetim programının varlığına ve uygulanmasına bağlıdır.

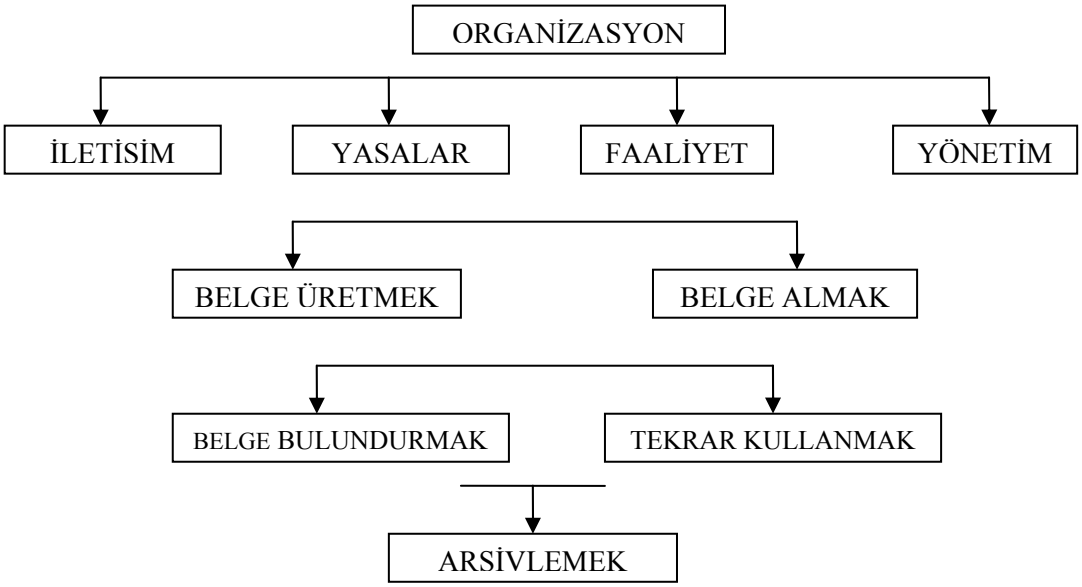
3. BÖLÜM
BELGE YÖNETİMİ

3.1. BELGE VE BELGE YÖNETİMİ

Bilgi çağı ve bilgi toplumu terimlerini sıklıkla kullandığımız günümüzün en önemli sermayesi olarak bilgi ortaya çıkmaktadır. Küresel bir dünya düzeninde kurum ve kuruluşların yaşamlarını sürdürebilmeleri, rekabet edebilmeleri ve gelişebilmeleri, özellikle entelektüel sermayelerinin en önemli bölümünü oluşturan kurumsal bilgi kaynaklarını etkin kullanmalarıyla gerçekleşebilir. Kurumsal bilgi kaynaklarının en başında kurumun kendini ve faaliyetlerini en doğru şekilde gösteren belgeler gelir.

Organizasyonların asli vazifelerini yerine getirirken, yasal sorumluluklarını da aksatmazlar. Kurumsal faaliyetlerin yasalara göre yapılması yönetimsel bir anlayışı gerektirir. Bu yönetimsel anlayışın kurum içi ve kurum dışında gerçekleştirilebilmesi sağlam bir iletişim ve iletişim araçları ile olur. Belge bu sürecin en önemli noktasını oluşturan araçtır. Kurum ve kuruluşlardaki tüm asli görevlerin yasalara göre yerine getirilmesi, yönetilebilmesi ve ilgili noktalar arasında iletişimin sağlanabilmesi belge üretimi ve belge alınması ile gerçekleştirilir.

Belgelerin yasal olarak kanıt olma, kurumsal faaliyetleri doğru bir şekilde gösterme, kurum ve kurumsal işler hakkında sağlıklı bilgi sağlama, ilgili noktalar arası iletişimi kurmak gibi sorumlulukları vardır. Bu sorumlulukları süresince güncel yarı güncel veya güncel olmayan durumları doğrultusunda tekrar kullanılmak üzere bulundurulur ve nihayetinde geçmişe hatta geleceğe ışık tutmak için arşivlenir.



Şekil-5: Organizasyon içerisinde belgeyle ilgili temel uygulamalar ve süreçler

Belge; kayıtlı bilginin herhangi bir formu, kayıtlı olmayan sözlü anlatımdan farklı olarak herhangi kişi veya tüzel kuruluş tarafından üretilen ve iletimi gerekli olan bilgi olarak tanımlanır (Diamond, 1995:2). Diamond tanımında belgenin kayıt ortamına bakılmaksızın, kayıtlı olmasına vurgu yaparken, belgenin iletiminin zorunlu olduğunu söylemektedir. Dearstyne (1999:8) belgenin kurumsal faaliyetlerin doğal sonucu üretilen ve fiziksel yapısı, görünüşüne bakılmaksızın kayıtlı olan bilgidir ifadesini kullanır. Fakat belge özellikle içeriğinin niteliğine göre bir kayıt ortamında oluşturulmalıdır. Eğer belge uzun süre muhafaza edilmesi gerekecek bir nitelikte bir bilgi taşıyorsa kayıt ortamının da, barındırdığı bilgide bozulma ve değişime fırsat vermeyecek bir materyalden seçilmesi bir zorunluluktur.

Özdemirci (2007:1)'de kurum kuruluşlar asli görevlerini yerine getirmek, organizasyon içindeki yönetimi sağlamak ve yasal yükümlülüklerini delillendirmek için belge üretmek, almak ve tekrar kullanmak amacıyla muhafaza etmek

zorunluluğundadır şeklindeki ifadesiyle; belgelerin kurum ve kuruluşlardaki yerini ve önemini en temel söyleyişle ortaya koymuştur.

Arşivcilik terimleri sözlüğü(1995: 13) "belge; bilgi ile bu bilginin üzerinde kayıtlı bulunduğu ortamın, delil olarak veya danışma amacıyla kullanılabilecek bileşkesidir" tanımını yapmıştır. Bu tanımda, belgenin muhafaza ettiği bilginin kurum ve kuruluşlar için neden önemli olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Hare ve McLeod (1997:3)'de Emmerson (1989)'dan aktardığına göre; belge, organizasyonun faaliyeti sonucunda alınmış veya üretilmiş, organizasyon tarafından yapılan faaliyetlerin kanıtı olarak muhafaza edilmiş dokümanlardır. Emmerson belgenin kanıt değerine vurgu yaparak, kurum ve kuruluşlar açısından belgelerin özellikle taşıdıklar hukuki değer üzerinde durmuştur.

Yapılan tanımlar ışığında organik bir yapısı olan belgenin bir nevi anatomisini ortaya koyan özellikleri şunlardır:

- Doğumdan ölüme bir yaşam süreci olan organik bir yapısı vardır.
- Üretilmesini, kullanılmasını ve muhafazasını gerekli kılan belli bir veya birden fazla amacı içerir.
- Hitap ettiği bireysel veya kurumsal muhatabı olan organize edilmiş bilgi ya da bilgileri bulundurur.
- İlgili bilgiyi, ilgili noktalara erişimi elektronik, mekanik veya diğer iletişim kanallarını kullanarak gerçekleştirir.
- Kurum veya kuruluşların doğal faaliyetlerinin bir sonucu üretilir veya kabul edilir.
- Yapılan ilgili işlerin birinci dereceden kaynağı olduğundan hukuki kanıt özelliği vardır.

• Üretildiği araca göre kayıt ortamı yazılı ve elektronik olarak çeşitlilik gösterebilir.

Kurum ve kuruluşların ihtiyaçları doğrultusunda üretilen veya alınan belgeler içeriksel bilgilerine göre farklı şekillerde ele alınmıştır. İsmet Binark (1980:73) belgenin üç evrede ele alırken, T. R. Schellenberg (1993:107) genel ve özel olarak iki ana başlık altında alt başlıklarla vermiştir. Bu ayrımlar belgelerin içerdiği bilginin kurumsal anlamda niteliğine, bilginin gereksinime göre kullanım sıklığına ve bilginin güncelliğine bağlı olarak çeşitlilik gösterir.

1) *Güncel belgeler*: Bu evrede belgeler oluşturuldukları veya ilgili olarak gittikleri yerlerde aktif kullanılırlar. Bir belgenin süresi belge üretilmeden önce hazırlanan program ve planlamalarda belirlenir. Ancak bu evrede belgenin güncel kullanım süresi, belgenin içerdiği bilgiye bağlı olarak, aktif kullanılmasıyla doğru orantılı bir biçimde değişiklik gösterir. Güncel kullanım süresi belgeyi üreten kurum ve kuruluş tarafından belirlenmekle birlikte tüm güncel belgeler için geçerli sabit bir süre yoktur.

2) *Yarı güncel belgeler:* Bu evrede yer alan belgeler ait oldukları işlemler bitmiş olmasına rağmen kontrol, denetim, tekrarlar nedeniyle zaman zaman kendilerine dönülerek, aralıklarla kullanılan doküman niteliğine sahiptirler.

Yarı güncel nitelikteki belgeler ait oldukları kurum ve kuruluşlarda yer, personel ve mali açıdan sorun teşkil etmektedir. Bu sorunun çözümü için yarı güncel belgeler ara depolarda saklanır (Aren, 1979: 28). Ara depolarda belgeler saklama süreleri boyunca, belgeyi üreten ve ilgili olan birimin kullanma hakkı bulunması şartıyla muhafaza edilir.

3) *Güncel olmayan belgeler:* hiçbir güncelliği kalmayan fakat yapısı, delil niteliği, sanatsal değeri veya tarihi özelliği gibi sebepler nedeniyle sürekli muhafazası gereken belgelerdir. Bu tür belgeler, ait oldukları seriler ve fonlar içerisinde envanterleri hazırlanıp, tekrar kolay erişim sağlamak için düzenlemeye tabi tutulduktan sonra arşivlerdeki yerlerini alırlar.

Belgeler organizasyonlar için birincil ve ikincil dereceden öneme sahiptirler. Birincil değer özelliklerinin sebebi; ilgili oldukları faaliyetlerle doğrudan ilişkili olarak üretilmelerinden kaynaklanmaktadır. Bir belgenin birincil değere sahip olabilmesi için üç kategoriden en az birinin özelliklerine sahip olması gereklidir. Bunlar:

1) *Yönetimsel:* Organizasyonun işleriyle bağlantılı ilişkisel bir rol üstlenen ve üretimlerinde bir değere sahip olması gerekir.

2) *Yasal:* Yasaların öngördüğü kanıt olma değerine sahip olması gerekir.

3) *Mali:* finansal konularla ilgili değere sahip olması gerekir.

Bir belgenin ikincil değere sahip olması için:

1) Kanıt değeri taşıması ve

2) Taşıdığı bilginin niteliği veya tarihi bir özeliğe sahip olmasıdır (Hare ve McLeod, 1997:9).

Kurum ve kuruluşlar sürekli bir faaliyet içerisindedirler. Yapılan bu faaliyetlerin ve haberleşmelerin resmiyet kazanması devamında kalıcı olabilmesi, doğru ve hızlı iletilebilmesi belgelerin kayıt altına alınmasıyla mümkündür. Kayıt ortamı belgelerin fiziksel özelliklerinde farklılıklara neden olur. Belgeler kayıt ortamları olarak çoğunlukla kâğıt üzerine kayıt altına alınmakla beraber, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle sayıları hızla artan ve adına sayısal, teknolojik veya

dijital vb. gibi ifadeler verilen çeşitli ortamlarda üretilen belgelerin sayılarında hızlı artış görülmektedir. Diğer taraftan sayısal kayıt ortamlarına göre geçmişleri daha eski olan mikro form, mikro fişler üzerinde de belgeler muhafaza edilmektedir. Bu kayıt ortamlarına manyetik kasetleri ve beraberinde birçok daha materyali ekleyebiliriz. Literatürde belgeler kayıt ortamlarının yapısına göre gruplandırılmaktadır. Kurumlarda belgelerin üretileceği kayıt ortamının belgenin neden olduğu faaliyete göre ortaya çıkacağını vurgulayan Özdemirci (1996: 32:33) günümüzde belgelerin üç farklı ortamda oluştuğunu belirtmektedir.

1) *Kâğıt belgeler:* Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki tüm değişim ve gelişmelere rağmen geleneksel kayıt ortamı olan kâğıt; doğruluk, güvenirlilik ve fiziksel yapısı nedeniyle en çok kullanılan kayıt ortamıdır. Diğer taraftan belgeler bilgisayar gibi farklı bir kayıt aracı ile üretilse bile, birçok nedenden dolayı kâğıt çıktısı alınıp kullanılır ve muhafaza edilir.

2) *Görüntülü belgeler:* Herhangi bir görüntünün - örneğin: Fotoğraf, harita, resmi yazı, plan vb. gibi - çeşitli gereçler kullanılmasıyla kayıt ortamına alınması devamında belgeyi üreten araç veya diğer gereçler vasıtasıyla görüntülenmesi ve okunması sağlanan belgelerdir. Mikroform, bilgisayar çıktıları, mikrofiş, ultrafiş, apertür kart vb. gibi materyalleri kapsayan belge türleridir.

3) *Dijital belgeler:* Dijital ortam araçları ile üretilen belgelerdir. Bilgisayar şeritleri, flopy diskler, CD ve DVD gibi optik ortamlar, manyetik kartlar, dahili ve harici harddiskler, çeşitli boyutlardaki hafıza kartları olarak sayabileceğimiz bu dijital veri ortamlarındaki belgelere bilgisayarların yanında, cep telefonlarından dijital fotoğraf makinelerine kadar geniş araç seçenekleri aracılığıyla erişim mümkündür.

Günümüzde kurum ve kuruluşların karşılaştığı önemli sorun kayıt ortamı olarak güvenilir ve doğru bilgi sağladığı, tarih içerisinde kanıtlanmış geleneksel kayıt ortamı olan kâğıttan dijitale geçerken dijital belgelerin kayıt ortamında veya içerdiği bilgide muhtemel oluşabilecek bozulma veya değişikliklerde mücadele etmek ve bu riski en aza indirmektir. Bu doğrultuda ulusal ve uluslar arası organizasyonlar yasalar ve standartlar çıkararak muhtemel riskleri azaltma çalışmalarına girmişlerdir.

Belge yönetimi hakkında literatürde yapılan tanımsal ifadelerden Özdemirci (2007:3) belge yönetimi; gerçekleşmesi gerekli belgelerin üretilmesi, gereksiz belge işlemlerinin önlenmesi, kanuni süreler dikkate alınarak belgelerin saklanması, gerekli sürelerin sonunda belgelerin değerlendirilip, ayıklama imha işlemine tabi tutulması ve kalıcı değere sahip olan belgelerin gerekli işlemlerden sonra arşivlenmesinden oluşan işlemler bütünüdür, şeklinde ifade edilmiştir. Pen ve diğerleri (1989:6) belge yönetimini içerdikleri bilgilerden dolayı belgelerin üretim, kullanım, korunma ve imhasında mantıksal ve pratik yaklaşım olarak değerlendirmiştir. Tanımlarda sözü geçen tüm bu işlem ve süreçler kurum ve kuruluşlarda belge yönetiminin basit bir iskelet formatını ifade eder. Özdemirci (2003) de ISO 15489-1 (2001:3) den aktardığı; belge yönetimi bir kurumun faaliyet ve işlemleri hakkında enformasyon ve kanıtların belge formunda elde edilmesi yanında korunmasına yönelik süreçlerde dâhil olmak üzere, belgelerin üretimi, alınması, korunması, kullanımı ve tasfiyelerinin sistematik kontrol ve etkinliğinden sorumlu çalışma alanıdır. ISO 15489-1 belgeye yönelik gerçekleşen işlem ve süreçlerin bir sistematik kontrol mekanizması tarafından yürütülmesinden söz ederek diğer belge yönetim tanımlarına başka bir yaklaşım kazandırır.

Belge yönetimi, kurum ve kuruluşların amaçları ve gereksinimleri doğrultusunda doğru ve güvenilir faaliyette bulunabilmelerine yönelik, kurumsal belgelerin yönetilmesi için gerekli süreç ve uygulamaları içeren disiplindir. Bu şekilde tanımlanan belge yönetiminde; günümüz bilgi yoğunluğu içerisinde çalışmalarını yürüten organizasyonlara sağlanan bilgi gereksiniminin doğru ve güvenilir olma sıfatlarına vurgu yapılarak belge yönetiminin gerekliliği üzerinde durulmuştur.

Belge yönetimi sadece üretilen belge ve onun basit yönetiminden ibaret bir disiplin değildir. Yönetim kavramından kaynaklanan özellikler nedeniyle belge yönetimi sistematik bir yapıya sahip olduğundan, sisteme bağlı işleyiş süreci olan bir yönetimdir. Aynı zamanda disiplinler arası niteliğinden dolayı basit görülebilen ancak karmaşık bir yapıya sahiptir.

Belge yönetimi kurum ve kuruluşların birinci dereceden en önemli kaynaklarını oluşturan belgelerin yönetilmesiyle kurumlar kendilerine artı değerler kazandırmıştır. Hatta küreselliğin rekabete zorladığı organizasyonların büyümelerinde, gelişmelerinde ve devamlılıklarını sağlamada kendilerine yardımcı olan vazgeçilemez bir yönetim anlayışı olmuştur. Bilgi çağını yaşadığımız bu dönemde organizasyonlarda yönetimler için kurumsal işlerde sevk ve idareyi sağlamada olmazsa olmazı olan bilgi yönetiminin önemli bir ayağını da belge yönetimi oluşturmaktadır.

3.2. BELGE YÖNETİMİNİN TARİHİ GELİŞİMİ

Belgelerin yönetilmesi gerekliliği organizasyonların belgelere yönelik üretim, kullanım ve muhafaza konularında yaşadıkları sorunlardan dolayı meydana gelen

kurumsal verim düşüklüğünün önüne geçilebilmesi için yapılan çalışmaların birer sonucudur. İçimsoy'un (1998:498)'de ifade ettiği gibi 20. Yüzyıl başlarında başlayan belgelere yönelik bu sorunlara çözüm bulmak amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda II. Dünya Savaşını takip eden dönemde belge yönetim yaklaşımının varlığı bugünkü anlamda şekillenmeye ve gelişme göstermeye başlamıştır. Fakat arkeolog ve tarihçilerin yaptıkları çalışmalarla da ortaya koydukları gibi, insanlık tarihiyle birlikte var olan belgelerin ve arşivlerin gelişim sürecine de bakmak günümüz belge yönetim anlayışını kavrayabilmek için faydalı olacaktır.

Yazının bulunması insanların gelişmesine ivme kazandırdığı gibi bilgi ve deneyimlerini düzenli bir şekilde kayıt altına almalarını sağlayacak materyalleri oluşturmaları ve muhafaza etmelerini, tüm faaliyetlerinin yapılandırılmasını sağlayacak gelişmelerin de önünü açmıştır. Bu nedenle mağara duvarlarında günlük yaşamların anlatıldığı resimlerin saymazsak, yazının bulunması kil tabletleri, kil tabletler arşiv kavramını meydana getirmiştir diyebiliriz.

Yazının ilk kayıt ortamı olan kil tabletler, yöneticilerin ve ticaretle uğraşanların kullandıkları materyallerdi. Milattan Önce beş bin (5000) yıllarında Sümer halkı ilk resmi kayıt sayabileceğimiz belgeleri hayata getirmişlerdir. Sümerlerde vergi, borçlar, iş kayıtları ve envanterler gibi belgeler özellikle Sümer ekonomisini de kontrol eden tapınak rahipleri tarafından tutulurdu. Günümüz için oldukça ilkel görünmekle birlikte bu kil tabletler Sümerler'in yaşadığı dönem temel alındığında uygarlık için büyük bir ilerleme idi. Mısır'da yeni imparatorluk dönemi (M.Ö. 1530 – 1050) esnasında belgelerin üretilmesi ve yönetilmesi önemli bir hükümet faaliyetini teşkil ederdi. Aynı şekilde, Babil'de belge yönetimi Hammurabi (M.Ö. 1792 – 1750) ve Nebuşadnezzar (Nebuchadnezzar) (M.Ö. 630 – 562)

dönemlerinde önemli bir devlet görevi olarak kabul edilirdi (Penn, Pennix, Morddel ve Smith,1989:4).

Hititlerin başkenti Hattuşaş (Boğazköy- Yozgat)'ta yapılan kazılarda resmi nitelik taşıyan birçok belgenin bulunduğu büyük bir devlet arşivi ortaya çıkarılmıştır. Mısır'da M.Ö. IV. yüzyıldan kalma çivi yazısıyla, o zamanın diplomasi dili olan Akadça yazılmış belgelerin bulunduğu tespit edilirken, bir devlet arşivi yine arkeolojik kazılar sonucunda gün yüzüne çıkarılmıştır. Diğer önemli bir medeniyetin kaynağı olan Eski Yunan (Helen) ve devamında Roma'da arşive; grapharrium, chartarium, tabularium ve tabularius isimlerini vermişler ve belgelerini tapınaklarında saklamışlardır. Atina'da yapılan araştırmalarda M.Ö. IV yüzyılda belgelerin toplandığı resmi bir arşiv olduğu ve Roma'da ismi Aerarium olan devlet arşivinin varlığı tespit edilmiştir (Binark, 1980:22).

Avrupa'da Roma imparatorluğu hem Hıristiyanlıktan önce hem de Hıristiyanlıktan sonra, gerek resmi belgelerin üretilmesi gerekse de muhafazası konusundaki çalışmaları feodal ve batı Avrupa'daki ulusal devletlere aktarılmıştır (Rukancı, 2000: 413; Posner, 1977: 67).

Ortaçağ Avrupa'sındaki kayda değer gelişme ise arşiv özelliği taşıyan belgelerle, kütüphane malzemesi gösteren belgelerin ayrılması, arşiv ve kütüphane olarak iki farklı oluşumun ortaya çıkmasıdır. Artık arşiv malzemeleri arşiv olarak tanımlanan birimlerde diğer materyallerden ayrı tutulmaya başlanmıştır (İçimsoy, 1998:498). Ortaçağ'da Avrupa'da ki arşivler manastırlarda oluşturulurken, monarşik kuralların Avrupa'da uygulanmaya başlanmasıyla birlikte kent ve devlet arşivleri de oluşmaya ve gelişmeye başlamıştır. İdari, yasal ve mali belgelerin muhafaza edilmesi şeklinde gerçekleşen arşiv çalışmaları, daha sonraları kurumların belgeye dayalı

işlemleri geliştirmesiyle devam etmiştir (Odabaş, 2005: 39; Higgs, 1998:186). 16. yüzyıldan sonra gelişme gösteren monarşi merkezi yönetimi sağlamak ve güçlendirmek için tüm ülkede adaleti sağlamak, hakları korumak genel idareyi mutlak kılmak için belge üretilmiş ve bunların arşivlerde muhafazasını sağlanmıştır.

İtalya'da başlayan sanatsal ve bilimsel gelişmeleri ifade eden, Yeniden Doğuş anlamına gelen Rönesans hareketi tarihçiler tarafından ilk yazılı basım kavramının ortaya çıktığı dönem olarak kabul edilir. Özellikle 15. yüzyılda önemi fark edilen artan matbaa sadece sanatsal ve bilimsel yayınlarda artış göstermemiştir. Kâğıt ve beraberinde matbaanın icadı kurumlara belge üretimi ve dolayısıyla arşivlerde belgelere yönelik düzenlemelerde yeni yaklaşımların doğmasını sağlamıştır.

Her gelişme neden sonuç ilişkisi içerisinde birbirlerini tetikleyen olgular ve nedenler ortaya çıkarır. Bu bağlamda Fransız İhtilali sonucunda Fransa devleti, tarihi mirası olan belgelerin sorumluluğunu benimsemiştir. "İhtilal süresince Fransa Bağımsız Yönetim sistemini kurmuş ve halkın hükümet arşivlerine erişim prensiplerini içeren bir bildiri hazırlamıştır" (Rukancı, 2000:415; Evans, 1988: 76).

Fransız İhtilali ile oluşan ulusal devlet anlayışı merkezi yapının kuvvetlenmesini sağlamıştır. Kurum ve kuruluşların yanında bireylerin hak ve özgürlüklerinin korunduğu bir anlayış devlet yönetimine hâkim olmuş. Fransız İhtilali ile gelen bu değişim devletlerin yazılı belgelere verdikleri önemi ve paralelinde belge üretimini artırmıştır. Diğer taraftan 1794'da Fransa'da belgelerin tek merkezde güvenilir bir ortamda muhafaza edilmesi ve kamu kurumlarında geçerli olacak ortak arşiv çalışmalarının yapılmasına yönelik programların geliştirilmesi amacıyla Fransa Milli Arşivi kurulmuştur (archivesnationales.culture.gouv.fr, 2008). Takip eden yıllarda diğer Avrupa ülkelerinde de milli arşivler kurulmuş, 1789'dan

sonra halka ve araştırmaya kapalı olan arşivler, ihtilali gerçekleştirenler tarafından halka ve araştırmacılara açık hale getirilmiştir (İçimsoy, 1998:498).

Merkezi yapının kuvvetlenmesiyle birlikte kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmaları da belli bir düzen içinde işlemeye başlamıştır. Kamu kurumlarındaki gelişmeler onların belge üretiminde artış göstermesini ve bu belgelerin muhafazası için yeni ilke ve uygulamalar geliştirerek kanunlarla yasalaşmasını gerektirmiştir. 1838'da İngiltere'de çıkarılan Devlet Arşiv Yasası (Public Records Office Act) belgelere yönelik modern anlamda çıkarılan ilk yasadır (Hare ve McLeod:1997:1). 1877'de yine İngilizler tarafından değersiz materyalin yok edilmesine yönelik kanun çıkarılmıştır. 1889'da ilk kez Belgeleri Ayıklama Genel Kanunu (General Records Disposal Act) Amerikan Kongresi'nden geçmiştir. Böylece on üçüncü (13) yüzyılda Roma'daki basit işlemden bu yana ilk kez istenmeyen belgelerin ayıklanmasına yönelik sistematik bir yaklaşım gösterilmiştir (Penn ve diğerleri 1989:5). Böylelikle İngiltere'de çıkarılan yasaya benzer olan kanunla, resmi nitelikli belgelerin düzenlenmesi ile ilgili ilkeler belirlenmiştir.

Yirminci (20) yüzyılın ilk yarısından başlayarak kurum ve kuruluşlar, artan belge üretiminin getirdiği sorunlar olan; maliyetin artması, depolama sorunu, güncel ve yarı güncel belgeler için gerekli dosyalama sisteminin olmaması belge erişiminde etkinliğin azalması, geleneksel arşiv metot ve yöntemlerinin yetersizliği ve tüm bu olumsuzlukların sonunda üst yönetimin karar vermede sekteye uğraması yeni arayışları zorunlu kılmıştır (İçimsoy, 1998:498).

1934'te kurulan ABD Milli Arşivi (National Archives of The United States) tüm bu gelişmelere ve sorunlara cevap bulmak için yaptığı çalışmalar belge yönetiminin felsefesi olan Yaşam Döngüsü (life cycle) kavramını doğurmuştur.

Yaşam döngüsü kavramı, belge yönetimi ile ilgili çalışmaların sistematiğe bağlanarak bilginin üretilmesinde, düzenlenmesinde ve ayıklanmasında organize olmuş, yapısallaştırılmış, mantıksal tabana oturtulmuş bir disiplin haline getirmiştir. Yaşam döngüsü kavramı, günümüzde kullanılan tüm belge yönetimi prensiplerinin, uygulamaların, yöntem ve tekniklerin temelini oluşturmaktadır (Penn, Pennix, Morddel ve Smith,1989: 4,5).

Yaşam döngüsü sadece belgelerin sürekli değerinden dolayı muhafaza edilmesi değildir. Bunun yanında belgeyi üreten organizasyonun faydası da düşünülür. Bu nedenle, belgelerin üretimi ve muhafazasındaki başlıca mesleki yaklaşımlar ile belgelerin belli bir sistem ve plan dâhilinde sistematik düzenlenmesi çalışmaları belge yönetimini oluşturmuştur (Özdemirci, 1996:11).

Belge yönetiminin arşiv teorisine ve uygulamalarına olan etkisi İkinci (2.) Dünya Savaşı sonrası Avrupa'da arşivlerin belgeleri denetlemek için program geliştirmeleriyle başlamıştır (Rukancı, 2000:417; Evans, 1988: 80). Arşivler klasik anlamda işlemi sona eren yarı güncel veya güncelliğini yitirmiş belgelerin kendilerine iletilmesinden sonra başlattıkları işlemlerin zorluğunu görüp, belgelere yönelik uygulama faaliyetlerini belge üretiminden başlayarak gerçekleştirmenin; zaman, nitelik, nicelik, maliyet bakımından verimlilik getirdiğini fark ettiler.

Amerikan Arşivciler Derneği (Society of American Archivists) içerisindeki bir alt komisyon olan Belge İdaresi Komitesinin (Comittee on Records Administration) belgelerin üretilmesi, düzenlenmesi ve ayıklanması hakkında yaptığı çalışmalar arşivcilerin güncel belgelerin varlığı ve farklılığını anlamalarını sağlamıştır. 1950 yılında ABD'de Federal Belge Yasanın (Federal Records Act) kabul edilmesi belge işlem ve süreçlerinin yanında belge yönetiminin birer unsuru

olan form yönetimi ve büro yönetiminin tanımlanmasını sağlamıştır. 1955'de belge Yöneticileri Derneği ve Amerika Belge Yönetim Derneğinin kurulması belge yönetiminin gelişmesinde etkili olan etmelerden olmuştur (Külcü, 1998: 22,23).

Küreselleşmeye giden dünyada, yönetim anlayışındaki değişiklikler, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin paralelinde artan belge miktarı, belge kayıt ortamının değişiklik göstermesi, geleneksel yaklaşımdan uzaklaşmada etkili olmuştur. Yaşam döngüsü anlayışının temel felsefi yaklaşımı, belge yönetiminin inşasında etkili olmuştur (Rukancı, 2000:417).

Bilgiler kayıt ortamı bulduğu zaman kalıcı değere sahip olabilmektedir. İlkçağlardan yazının bulunmasından başlayarak, günümüze kadar çeşitlilik gösteren bilginin kayıt ortamı, bilginin kayıtlı olduğu belgelere olan yönetimsel yaklaşımlarda da değişikliklere ve yeniliklere gidilmesini zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda belgelere yönelik çalışmalarda organizasyonlara hız, etkinlik ve verimlik getirebilmek için geliştirilen ve sürecin devam ettiği belge yönetiminden elektronik belge yönetimine hatta mobil belge yönetimine geçişler olduğu görülmektedir.

3.3. BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ

Belgeler sadece masalardaki, dosya dolaplarındaki ya da bilgisayar belleğindeki materyaller değildirler; insanlar belgeyi yaratırlar ve sözü edilen yerlere koyarlar. Günümüzde son derece belirgin olan bu durum 20. Yüzyılın ortalarına kadar net değildi. Bu döneme kadar yapılanlar sadece "belgenin izini sürmek" girişimiyle sınırlıydı. Tekrar ihtiyaç duyulacağından dolayı belgelerin üretildiği gerçeği hiç bir zaman göz önüne alınmadığı görülmektedir.

İnsanlar belge üretimindeki artışın getirdiği sorunların paralelinde belgelerin denetim altına alınması gerektiğini fark etmişlerdir. Artık doğru işlemlerin yapılması durumunda kayıtlı bilginin düzenlenmesi, kullanılması ve ayıklanmasının daha az sorun olacağı anlaşılmıştır. Diğer taraftan yaşam döngüsü kavramı belge yönetimine temel felsefi bir yaklaşımdır. Bu teori belgenin nasıl üretilip kullanılacağının yolunu gösteren bir araçtır. Yaşam Döngüsü teorisini şöyle tanımlayabiliriz; biyolojik organizma gibi kayıtlı bilgi canlıdır; doğar (üretim aşaması), yaşar (düzenleme ve kullanım aşaması) ve ölür (ayıklama aşaması). Her bir aşama birbirleriyle ilişkilidir ve her bir aşamanın içinde işlevsel faaliyetler gerçekleştirilir.

Üretim aşamasının formlar, raporlar, talimatlar (yönetmelik, yönerge vb.) ve yazışma ögeleri; düzenleme ve kullanım aşaması sırasında dosyalama, posta, iletişim, aktif depolama, güvenlik ve önemli belgeler ögeleri; ayıklama aşamasının zamanlama, kıymetlendirme, belge merkezlerinde depolama, arşivleme ve nihai ayıklama ögeleri bulunmaktadır (Penn, Pennix, Morddel ve Smith, 1989: 9).

Sonuç itibarıyla belge yönetimi, organik bir organizmayı temel alarak oluşturulmuş "organik yaşam evresi" (Life – Cycle) olgusunun, felsefi yaklaşımlarının ve fikir jimnastiğinin bir ürünü ve sonucu olarak ortaya çıkmış, yapılan çok yönlü faaliyetlerin etkisiyle bugünkü görümüne ve anlamına kavuşmuş bir yönetim anlayışıdır.

3.3.1. Belgenin Üretilmesi

Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında organizasyonların modernliği takip edebilmeleri, rekabet edebilmeleri ve büyümeleri için faaliyetlerindeki artışın paralelinde belge üretiminde de artış olmuştur. Belge üretimindeki artış,

organizasyonlara depolamadan maliyete kadar birçok konuda çözülmesi gereken sorunları çıkarmıştır. Örnek olarak bir formun oluşturulması ve doldurulması kolaydır. Fakat bir belge oluşturulmadan önce onun gerekliliği düşünülmeli eğer belge gereksizse üretilmemelidir.

Belge üretimi, organizasyona hız, yerleşim, maliyet, personel, kalitede verimlik kazandırmak için uygulanan bir yönetimdir. Bu doğrultuda tanımlarsak, belge üretimi; "bir kurum veya kuruluşun işlemleri sonucunda oluşacak belgelerin istenilen nitelikte ve nicelikte, istenilen zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle üretimini sağlayacak biçimde bir araya getirilmesidir" (Özdemirci,1996:19).

Organizasyonların asli vazifelerini yerine getirirken üretilen belgelerin, daha sonra niteliklerine göre sahip olacakları güncel ve yarı güncel özellikleri belgelerin üretimlerinden önce dikkate alınmalıdır. Bu nedenle belgenin gelecek yaşamına ilişkin sorular üretim işleminden önce sorulmalıdır. Düzenleme ve kullanım faaliyetleri bilgi üretilmeden önce yer almamasına rağmen, düzenleme ve kullanım sistemleri bu erken aşamada geliştirilmelidir ki belge ortaya çıktığında düzenli ve etkin bir yolla saklanabilsin ve erişilebilsin (Penn, Pennix, Morddel ve Smith,1989: 9,10). Bu sorular doğrultusunda belge yönetim programı içerisinde belge üretimi için şu noktaların önceden belirlenmesi gereklidir.

- Üretilmesi düşünülen belge gerçekten gerekli mi?
- Belge üretim amacı ve kullanım şekline göre nasıl tasarlanmalıdır?
- Belgenin ömrü ne kadardır?
- Günümüzde özellikle elektronik belgelerde düşünüldüğünde belge hangi formatta üretilmelidir?

- Belgeleri kim üretecek ve çoğaltacaktır? (Hare ve McLeod 1997: 16,17)

Organizasyon bünyesinde üretilecek belgelerin, belge üretimlerinden önce, amaç ve hedefler doğrultusunda belgelerin belli bir standartta oluşturulmaları için standartlar sağlanmalıdır. Standartların sağlayacağı yararlar şunlardır.

- Aynı konudaki ya da aynı işlevleri üstlenen belgelerin kurum içerisinde ve eğer ortak çalışmalara gidilirse kurumlar arasında, aynı biçimde üretilmesinin sağlanması.

- Belge üretim işlemlerinin belirlenmiş sistematik kurallar çerçevesinde daha kolay yapılması.

- Belgelerin; düzenlenmesi, dosyalanması, ayıklama ve imhasında standart uygulamalara gidilerek işlemlerde kolaylık sağlanması.

- Kurum içi ve kurumlar arası hızlı ve etkili bir haberleşme sisteminin kurulması.

- Kurum içi ve kurumlar arası belge üretimi ve haberleşmede otomasyona geçişte öncülük edilmesi.

- Kurum içi ve kurumlar arası belge akışının düzenli, doğru ve hızlı bir şekilde yapılmasının sağlanması (Schellenberg, 1975:46; Külcü,1998:41).

Neticede organizasyonlarda var oluş nedeni hizmet vermek için faaliyetlerde bulunmaktır. Faal olan kurum ve kuruluşlar her türlü işlemlerinde doğal bir sonuç olarak belge üretirler. Doğal olan belge üretiminde asıl sorulması gereken temel soru, tabii olan bu ürünlere gerçekten ihtiyaç var mıdır?

3.3.2. Belgenin Düzenlenmesi

Belge yönetiminin tüm aşamalarında olduğu gibi, belgelerin düzenlemesi de belgelerin üretiminden önce, belgelerin üretilmesinde uyulacak plan ve prosedürlerin belirlenmesine yönelik, yapısal ve organizasyonel analizlerin sonrasında gerçekleştirilir. Yapısal, organizasyonel ve hatta organizasyonel işleyiş analizlerinin önceden yapılması ve gerekli tanımlama ve açıklamaların sonuçlandırılması düzenleme faaliyetlerinin ilk adımları olacaktır.

Kurum ve kuruluşlarda düzenleme faaliyeti, mevcut işlerin ve süreçlerin nasıl, kim veya kimler tarafından gerçekleştirileceğinin, organizasyonel yapı içerisinde kullanılan sistem ve prosedürleri düzenleme çalışmalarıdır (Bayraktar, 1994: 55). Mesleki eğitim almış bilgi – belge profesyonelleri ile ilgili personelin işbirliğiyle gerçekleştirilecek, belge üretimine yönelik sistem çalışmaları temel bir yapı oluşturarak, daha sonraki aşamayı ifade eden belgelerin düzenlenmesi, bu ana yapı üzerinde organize edilerek meydana getirilir.

Belgeler organizasyon çalışmalarına fayda sağlamak amacıyla elde tutulurlar. Belgelerin amaçlar doğrultusunda kullanılabilmesi için fiziksel ve entelektüel olarak erişilebilir olması gerekmektedir. Belgeler için erişilebilirlilik, düzenleme ve tanımlama ile sağlanabilecektir (Dearstyne, 2001:123). Bu bahsi geçen faaliyetlerin yarar getirebilmesi için gerekli uygulamalar ise belge üretiminden önce sonuçlandırılmalıdır.

Düzenlemede amaç, belgelerin ihtiyaç duyulduğunda erişilebilir ve kullanılabilir kılmaktır. Bu nedenle de belgeler düzenlenirken aynı zamanda tanımlanmalıdırlar (Dearstyne, 2001:125). Belgelerin düzenlenmesi ve tanımlanması

aynı zamanda belgelerin arşivde geçirecekleri dönem içinde yapılması gerekli olan zorunlu işlemlerdendir.

Belgelerin düzenlenmesi genel olarak iki farklı döneme ait olan, güncel ve güncel olmayan belgelere yönelik gerçekleştirilir. Güncelliğini yitiren belgelere yönelik faaliyetlerin arşivlerde yapıldığı gibi, güncel belgelerle ilgili faaliyetler belge yönetimi ile ilişkilidir. Güncel belgelerle ilgili yapılacak belge düzenleme çalışmaları dosyalama ile ilgilidir. Diğer taraftan belgenin güncelliğini yitirmesi onun yok edilmesi gerektiği anlamına gelmez. Belgenin var olması (yok edilmemesi) kanunlar ya da yönetmelikler gereği olabildiği gibi tarihsel başvuru (referans) amacıyla kullanılabilir. Bu belgenin hemen arşivlenmesi anlamına gelmediği gibi belirli bir süre sonra değerini kaybedeceği anlamına da gelmez (Penn, Pennix, Morddel ve Smith, 1989: 10).

Belgelerin düzenlenmesi ve tanımlanması için geçerli ortak bir yol bulunmamaktadır. Belgeler organizasyonel büyüklüğe, kullanım sıklıklarına, organizasyonel yapıya, belgelerin fiziksel özelliklerine ve dosyalama yapılarına bakılarak özgün bir çalışma olması gerekmektedir (Dearstyne, 2001:127). Ait olduğu organizasyona göre özgün özellikler gösteren belgelerin düzenlenmesi ve devamında tanımlanmasında tüm organizasyonları kapsayacak standart bir düzenin getirilmesinde bu nedenle zorluklar yaşanabilir.

Belgeler ait oldukları organizasyona göre farklılık göstermekle birlikte, diğer taraftan doğal hiyerarşik bir yapıya da sahiptirler. Oliver W. Holmes (1964:21-41) belgelerin düzenlenmesi konusunda bugün hala uygulanmakta olan 5 aşamalı bir yaklaşım ortaya koymuştur. Belgelere yönelik bu düzenleme beş değişik seviyede beş farklı uygulamadan oluşmaktadır.

- Tek tek belgeler
- Dosyalama birimleri
- Seriler
- Belge grubu ve alt grup
- Arşiv (Dearstyne, 2001:128).

Diğer taraftan belgelere yönelik düzenleme için bir diğer yaklaşım T.R. Schellenberg (1993:95) ten gelmiştir. Bu yaklaşımda belgeler en büyük birim olan belge grupları, orta büyüklükte seriler ve en küçük birim olarak tek belgeler şeklinde sıralanmıştır. Arşiv ile de ilişkili olan bu düzenleme yaklaşımlarına fonlar, alt serilerde eklenerek farklı bir yaklaşım meydana getirilebilinir. Temel olarak düzenlemenin ilk etabında ele alınan belge yönetiminin altında yer alan belgeye yönelik, ilgili olunan birim ve ilgili olunan konuların belirlenmesi ve düzenlenmesi yürütülmelidir.

Belgelerin düzenlenmesiyle ilgi olarak yapılması gereken diğer çalışma tanımlamadır. Basit olarak tanımlama; belgelerin temel özelliklerinin sıralanmasıdır. Belge tanımlanması iki şekilde gerçekleştirilir. İlk tanımlama belgelerin ait oldukları birimlerin belirlenmesidir. Bu tanımlama içerisinde, organizasyonel yapı ve yapılan faaliyetler dikkate alınarak belge grupları, seriler ve alt serilerin belirlenmesi gerçekleştirilir. İkinci tanımlama ise belgelerin özelliklerinin belirlenmesidir. Belgeleri üreten birim ve ilgili oldukları faaliyetler ile belgelerin fiziksel durumu belgelerin özelliklerini oluşturan temel iki olgudur (Schellenberg, 1993:95). Buradan hareketle belgelerin tanımlanmasında dikkate alınacak başlıca hususlar sırasıyla; kurumlar, birimler, faaliyetler, fiziksel özellikler olarak ifade edilebilir.

Tanımlamada temel amaç erişimin sağlanmasıdır. Üretilen belge ilgili olduğu süreçler içerisinde ve gerekirse sonrasında kullanılması çoğunlukla muhtemel olan, bu nedenle üretilme aşamasında erişilebilir kılınması gereken bir araçtır. Belgeler için tanımlamalar erişim faaliyetlerinin etkin gerçekleştirilmesini sağlayacak temel yol ve yöntemlerdendir.

Belgelerin düzenlenmesi tüm belge yönetim sisteminin ortası sayılabilecek, kilit değere sahip bir aşamadır. Düzenleme ve kullanım belge yönetimi içerisinde basit anlatımla temelde tek amaca hizmet eder. Buda tek kelimeyle erişimdir. Çünkü organizasyonda belgelere doğru, hızlı, etkin erişim için düzenleme ve değerlendirme işlemi gerçekleştirilir.

3.3.3. Belgeye Erişim

Erişim belgeyle ona gereksinim duyanın buluşturulması olarak ifade edilebilecek bir olgudur. Bu olgu geniş bir anlatımla; "bir kurum veya kuruluş tarafından üretilen veya üretimine neden olunan, gerek güncel gerekse güncel olmayan resmi kayıtlı bilgileri içeren belgelerin, üretimlerinden itibaren belgenin yaşam sürecinin her aşamasında gereksinim duyulduğunda mümkün olan en kısa zamanda, en ekonomik ve en doğru şekilde elde edilmesinin sağlanması" olarak ifade etmek mümkündür (Özdemirci, 1996: 50). Tanımdan da anlaşılabileceği gibi belgenin içerdiği bilgi güncel olsun veya olmasın belgeyi zamanında doğru bir şekilde elde etme faaliyetinin gerçekleştirilmesi ve bunun gerçekleştirilmesinin belge yönetimi içerisinde adı belgeye erişimdir.

Belgeye erişim temelde iki şekilde gerçekleştirilir (Özdemirci, 1996: 50). Güncel ve yarı güncel belgelere erişim ilk erişim aşamasıdır. Bu aşama

organizasyonların içerisinde ilgili oldukları birimlerce gerçekleştirilir. Bu aşama belge yönetimi içerisinde yer alan ve değerlendirilen aşamadır. Diğer aşama ise arşivlerde ki güncel olmayan belgelere yönelik gerçekleştirilen aşamadır.

Üretilen belgeler ilgili oldukları faaliyetlere veya konulara göre kurum içi veya kurum dışı birimlere iletilir. Belgelerin değerlendirilmesinde temel amaç erişimi mutlak kılmaktır. Belge erişimi açısından belgelerin kurum içi ve kurum dışındaki hareketlerini izlemek için belge erişim araçları oluşturulur. Bu belge erişim araçları;

- Dosya izleme fişi
- Dosya izleme listesi
- Dosya transfer fişi
- Evrak kayıt defteridir (Özdemirci ve Odabaş, 2005:17).

Belge yönetiminin amaçları arasında yer alan üretilip kullanılan belgeye dolayısıyla bilgiye gerektiğinde tekrar ve tekrar erişimi sağlamayı gerçekleştirmektir. Bu bağlamda bilgiye erişimde temel amaç denetim altına alınan bilginin tümüne veya ilgili olanlarına erişmektir. Eldeki bilgilerin tümüne veya gereksinim duyulanlara zamanında erişmek ise erişim uçlarının iyi belirlenmesi ve bunların belirli bir düzende kayıt edilmesi ile mümkündür (Atılgan, 2004: 28). Bu nedenle belgeler üretilmeden önce veya üretimleri esnasında erişim uçlarının saptanması ve tanımlanması bir zorunluluktur. Erişim uçları şunlardır:

- Belgenin üretildiği kurum ve yer adı
- Üretim tarihi
- Yazının sayı ve kayıt numarası
- Yazının konusu

- İlgi
- Yazının içeriği
- İmza veya onay bölümü
- Ekler
- Dağıtım bilgileri
- Adres bilgisi (Özdemirci ve Odabaş, 2005:18)

Erişim aşamasının önemli bir kısmını dosyalama işlemi oluşturmaktadır. "Dosyalama kurum ve kuruluşlarda üretilen belgelerin düzenli bir biçimde saklanması, korunması, kontrol edilmesi ve gerek duyulduğunda erişim sağlanması amacıyla bir dizi işlemi veya bu işlemlerden oluşan süreci ifade etmek için yaygın olarak kullanılan bir kavramdır"(Özdemirci, 2005:142). Tanımda ifade ettiği gibi, dosyalama belgelerin düzenli ve sistematik muhafazasının yanında belgelere hızlı, doğru, istendiği şekilde erişim sağlayan işlemler bütünün şemsiye terimidir. Dosyalama belgenin güncel olduğu süre içerisinde, ait olduğu birimde etkin kullanmasını sağladığı gibi arşive gönderilmesi ve arşivde kullanılması esnasında da belgenin kullanımında kolaylık sağlayacaktır. Arşivcilik terimleri sözlüğünde (1995: 29) ise yapılan işleme vurgu yapılarak; "Dosyalama; tek tek belgelerin bir dosya içine yerleştirilmesidir" tanımı yapılmıştır.

Her belge kendine özgü bir iş veya durum için üretilir. Kendine özgü özellikleri olma vasıflarına sahip olan belgeler; konu, zaman, içerik ve bunlar gibi aynı biçimde olabilmelerine rağmen farklı ortamlarda tutulabildikleri gibi, belgelerin sahip oldukları organik özellikleri itibarı ile eğer aynı işle ilgili iseler aynı ortamda muhafaza edilmeleri gerekir. Bu manada dosya; güncel kullanım veya arşivsel

düzenleme sırasında bir araya getirilerek gruplanmış belge birimidir" (Arşivcilik terimleri sözlüğü, 1995: 28).

Belgenin muhafazası, erişimi ve devamlılığı için gerekli olan dosyalama belli bir sürecin sonucunda gerçekleşir. Dosyalama süreci, "kurumsal yapının, kurumda yapılan işlemlerin, üretilen belge içeriklerinin ve bunların birbirleriyle olan ilişkilerinin dikkate alınması ile konu gruplarının oluşturulması; dosyaların bu konu gruplarına göre sınıflandırılması ve çeşitli kodlama teknikleri ile erişilebilir kılınması işlemlerinden oluşmaktadır" (Özdemirci ve Odabaş, 2005:143). Bu ifadeden anlaşıldığı gibi dosyalama, sınıflama ve kodlama üzerende inşa edilen bir yapı durumundadır.

Sınıflandırmada temel amaç basit olarak belgeye erişim sağlamaktır. Bu nedenle organik özellik taşıyan belgeler ilk oluşturuldukları halleri korunarak tanımlanmalı, tekrar erişim sağlayabilmek için kodlanmalıdır. Sınıflandırma ile erişim et ve tırnak gibidir. Bilgi erişim kavramına getirilen tanımlarda sınıflandırma kavramına göndermeler yapıldığı görülür (Arıkan, 2006: 40).

Erişimle sıkı bir bağı ortada olan sınıflandırma; "üretilen belgeleri kurum ve fonksiyonlarına göre tanımlayarak fonları, alt fonları, serileri ve alt serileri oluşturma işidir" (Özdemirci, 1996: 44).

Sınıflandırmada, bir organizasyonda dosyalama işlemlerinin bütünlük içerisinde yapılmasını sağlayacak sınıflama şeması veya dosya planını hazırlanması gerekir. Dosyalama planı/sistemi; "dosyaların fiziki düzenleme, depolama ve getirimi için hazırlanan ve genellikle alfabetik, sayısal, alfanumerik, onlu vb. gibi kullanılan simge türüne göre adlandırılan sınıflama planıdır" (Arşivcilik terimleri sözlüğü, 1995: 28).

Dosyalamada, sınıflandırmadan sonraki ikinci adım kodlamadır. Alfabetik, nümerik ve alfa nümerik olmak üzere üç yöntemi bulunan kodlama; "organik yapıya göre sınıflandırılmış belgeleri tanımlayan, onları sıraya koyan yani düzenlemelerini gösteren, onların yerlerini belirtmek için sayıların ve harflerin kullanılmasını ifade eder" (Özdemirci ve Odabaş, 2005:150). Tanımdan da anlaşılacağı gibi kodlama da amaç; belgelerin ve onların ilişkili olduğu diğer belgeleri bir arada bulunduran dosya ve dosyaların ilgili oldukları faaliyetleri, ait oldukları kurum ve birimleri göstererek erişim hızı ve kolaylığı sağlayarak, doğru bilgiye verimli ulaşmayı sağlayacaktır.

Belgelerin üretimi ve düzenlenmesi doğrudan belgelere erişimi etkileyecektir. Eğer belgelerin üretimlerinde dosyalama sistemleri dikkate alınmaz ve sonrasında bu dosyalama sistemlerine göre düzenlenmez ise belgelere gereksinim duyulduğunda amaçlanan erişim sağlanamaz. Belgelerin temel üretim amacı çeşitli nedenlerden dolayı onlara gereksinim duyulduğunda erişimlerinin sağlanmasıdır. Eğer bu gerçekleşmiyorsa belge üretiminin bir anlamı yoktur (Özdemirci, 1996: 51). Dosyalama belge üretiminden başlayan bir süreç olmasının yanında, belgelerin düzenleme ve erişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi içinde gerekliliği olan bir olgudur. Bu nedenle belge yönetim sürecinde göz ardı edilmemesi gereken bir faaliyettir.

Dosyalama aynı zamanda belgelerin düzenli bir şekilde saklanmasını kolaylaştıran bir unsurdur.

3.3.4. Belge Saklama ve Koruma

Her türlü resmi belge erişim, kullanım, iletme, depolama gibi faaliyetlerine göre organizasyonun çalışmalarını kolaylaştıracak şekilde, uygun şartlar altında

koruma altına alınması gerekmektedir. Belgeleri koruma altına alırken göz önüne alınacak bir hususta belgelerin kayıtlı olduğu materyal türüdür. Belgelerin kayıtlı olduğu materyal türünün çeşitliliğine göre koruma stratejileri ve yöntemleri de çeşitlilik gösterir. Örnek vermek gerekirse kâğıt olarak kayıt edilmiş bir belge, dijital olarak kaydedilmiş bir belge veya mikro fişlerde kayıt edilmiş bir belgenin aynı şartlarda ve aynı ortamda koruma altına alınması onların güncel, yarı güncel hatta güncel olmayan yani arşivdeki ömürlerini kısaltır.

Türk Dil Sözlüğünde ifade ettiği gibi saklama ve koruma faaliyetlerinin yapılmasına muhafaza denilmektedir (TDK, 2008). Saklama faaliyeti belgelerin ait oldukları organizasyonun amaçları ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak doğrultusunda belli bir düzen dâhilinde uygun ortamda, ortamlarda alıkonması işlemidir. Bu işle belgenin güncelliğine göre üç aşamada gerçekleşir.

- İlk aşamada belge güncelliğini koruduğu için organizasyon içinde ilgili personelin her zaman ulaşıp kullanabileceği ihtimaline göre muhafaza edilir.
- İkinci aşamada belge yarı güncel özelliğe sahiptir. Bu tür belgeler devlet (milli) arşiv ile kurum arşivi arasındaki uzun süreli bekleme ve saklama yerlerini ifade eden ara depolarda saklanır.
- Üçüncü aşama güncelliğini tamamen yitirmiş arşiv değeri veya başka özel durumundan dolayı önem arz etiği için devamlı saklanacağı dönemi ifade eder (Binark, 1980: 78).

Saklama faaliyetlerini; saklama planlarının hazırlanması, belge envanterlerinin oluşturulması, dosyalama, klasörleme, depolama işlemleri olarak sıralayabiliriz.

Saklama planları; “bir kuruluşun, kurumun veya idari birimin evrakının içinde arşivsel değere sahip olmaları sebebiyle saklanması gerekenleri niteleyen ve saklanmayacak olanların belirli saklama sürelerinin geçmesi veya belirli olay yahut eylemelerin gerçekleştirilmesinden sonra imhasına, sürekli bir esas çerçevesinde izin veren belge”dir (Arşivcilik terimleri sözlüğü,1995:94). Saklama planları organizasyonların sahip olduğu belgelerin değerlendirme, ayıklama ve imha çalışmalarını belirli zaman içerisine yayma ve planlama faaliyetidir (Özdemirci ve Odabaş, 2005:133). Tanımlardan da anlaşılacağı gibi saklama planları belgelerin niteliklerine göre zaman içerisinde ne şekilde işleme tabi tutulacaklarını gösteren rehberlerdir.

Sağlıklı saklama planlarının oluşturulabilmesi için belge envanterlerinin çıkarılması gerekmektedir (Özdemirci ve Odabaş, 2005:133). Envanterler belge yönetim faaliyetlerinin ön çalışmasıdır. Envanterler ait oldukları organizasyonun faaliyetlerini yansıtması gerekmektedir. Çünkü envanterler; belgelere erişimi sağlar, durum analizi yapmayı kolaylaştırır, çıkacak sorunların tespitini kolaylaştırır. Ayrıca belge yönetim programının, dosyalama sisteminin, saklama planlarının oluşmasında rehber kaynak olarak kullanılabilir (İçimsoy, 1998: 510). Belge envanterleri bu sebeplerden dolayı gerek belge yönetim aşamasında gerekse arşiv dönemindeki aşamalarda fayda sağlayan kaynaklar durumundadır.

Dosyalama işlemleri daha önce izah edildiği gibi belge üretim aşamasında başlayıp, belgelerin arşivsel yaşantılarına kadar ki süreç içerinde öneme sahip olan bir olgu olarak daima karşımıza çıkmaktadır.

Klasörleme ve depolama erişilmede ilgili olmakla birlikte daha çok belgelerin korunmasına yönelik faaliyetleri ifade etmektedir. T.R. Shellenberg (1993:159-168)

de belgelerin tutulacağı materyalleri ihtiyaçlar doğrultusunda nasıl olması gerektiğini vermiştir. Belgelerin saklanmasına ilişkin diğer bir konu olan depolama çalışmaları için dikkat edilmesi gereken hususları şu şekilde ifade edilebilir:

- Depolanacak belgelerin kayıt ortamları ve belgelerin muhafaza edildiği araçların türü ve niceliği dikkate alınmalıdır.
- Belgelerin öncelik durumu ve gizlilik dereceleri dikkate alınmalıdır.
- Depoların fiziksel özellikleri ile mekanın uygun şartlara getirilmesi için kullanılacak araçların önceden tespit edilmesi gerekmektedir.
- Depolama ve dosyala ile ilgili maliyet giderlerinin hesaplanması gerekmektedir (Özdemirci ve Odabaş, 2005:136).

Depolamaya ilişkin yapılan işlemlerin bir diğer amacı belgelerin orijinalliklerine hiçbir şekilde zarar gelmeden korunmalarını sağlayabilmektir.

Koruma işlemi belgenin üretim aşamasından başlayarak güncel yaşamı ve güncel olmayan yaşamını ifade eden ara depolarda ve arşivde devamlılığını sürdüren uzun soluklu bir işlem sürecidir. Koruma kavramında amaç belgeyi değerli yapan bilgi veya bilgilerin yok olmasına veya değişikliğe uğramasına neden olabilecek her türlü zarar verici unsurlara karşı korumaktır.

Günümüzde geçerliliğini eskisi gibi sürdüren geleneksel kayıt ortamı kâğıdın oluşturulması sırasında kullanılan malzemelerin, asit üreten özelliğe sahip olması bu geleneksel kayıt ortamının seçiminde, seçici olmamız gerektiği gerçeğini ortaya çıkarıyor. Her türlü basılı materyal, zaman içerisinde bozulabilmektedir. Basılı materyalin ana kaynağı olan kâğıt da, zamanla uygun olmayan saklanma koşulları ya da kâğıdın üretim koşullarıyla ilgili olarak bozunabilmektedir. Kâğıttaki bozunma,

uzun yıllar önce fark edilmiş, ancak başlatılan çalışmalardan sonuçların alınması zaman almıştır (Güneş ve Gürboy, 2002).

Genel anlamda kâğıt; lifsel yapılı çeşitli hammaddelerden elde edilen, son derece ince liflerin keçelenmesinden meydana gelen ve çok farklı kullanım alanlarına hitabeden bir üründür. Teknik açıdan kâğıt ise; lifsel yapılı hammaddelerin kesme, saçaklandırma, su emdirme, kurutma gibi işlemler sonucunda hidrojen bağları oluşumuyla düzgün bir tabaka haline dönüştürülmüş bir kayıt ortamıdır (Güneş ve Gürboy, 2002).

Modern üretim yöntemlerinde asitsiz ortamda üretim yine kâğıdın dayanıklılığı ve kalitesine yansımaktadır. Günümüz koşullarında gerçekleşen ucuz kâğıt üretme yöntemleriyle üretilen kâğıtların çoğu dayanıksız ve asitlidir. Bu kâğıtlar kısa bir zaman zarfında çevre koşullarıyla beraber sararmakta ve bazen de kırılganlaşarak, dokunulduğunda dağılmaktadır. Kâğıdın asitli ortamda üretilmesi, kâğıdın uzun yıllar dayanmamasındaki en büyük etkendir. Basılı materyal, pek çok nedenle bozulabilir. Bu bozulmayı sistematize etmek için çeşitli sınıflandırmalar kullanılmıştır. Bunlara göre, basılı malzeme; fiziksel, kimyasal, biyolojik faktörlere ve ayrıca insan faktörüne bağlı olarak bozulabilmektedir. Kâğıdın bozulmasında en önemli etkiyi "asit" oluşturmaktadır. Kâğıdı kimyasal bozunuma uğratan asit, değişik yollarla meydana gelmektedir (Güneş ve Gürboy, 2002). Bu sebepten dolayı organizasyonlar özelikle resmi nitelikte yaptıkları işlemlerde ürettiği veya kullandığı kayıt ortalarlında kâğıtlarını asitsiz kâğıt kullanılması bir zorunluluktur. Asitsiz kâğıt Türk Standartları Enstitüsünce şu şekilde tanımlanmıştır: "Asitsiz kâğıt, prensipte hiçbir serbest asit içermeyen kâğıttır". Yani genel anlamıyla pH'i 7 ve üstü olan ve yansız özellik taşıyan bir kâğıt türüdür. Bu özelliği taşıyan kâğıtlar asitsiz kâğıt

olarak adlandırılmaktadır. Asitsiz kağıt seçiminde dikkat etmemiz gereken husus - ISO9706-1994, ANSI Z39.48-1984, ANSI/NISO Z39.48-1992, TS EN ISO 9706-1999, DIN 6738-1992, NEN 2728-1993- gibi ulusal ve uluslar arası standartlara uygun olan kağıtlar seçilmesidir. Kâğıt seçimindeki bu hassasiyet koruma altına alacağımız belgelerimizin geleceğini kurtarmak için en önde gelen önceliğimiz olmalıdır.

Günümüzde belgelerin kaydedildiği ortam olarak adına elektronik veya dijital dediğimiz sanal bir olgu bulunmaktadır. Bu sanal ortamda oluşturulan belgelerin sayısı hızla artarken, bu belgelerin resmi özellik taşıyıp taşıyamayacağı tartışmaları azalarak devam etmektedir. Çünkü teknolojik gelişmeler elektronik belge güvenliğinin artmasını beraberinde getirmiştir. Elektronik belgelerin sayısı ve güvenilirliği bu derece olumlu anlamda artış göstermesine rağmen, bir belge elektronik bir işlem sonucu oluşmuş ya da elektronik bir işlemde kullanılmış olsa da organizasyonlar onun kâğıt materyali üzerine basılı bir kopyasını onaylı olarak almayı uygun bulmaktadırlar.

Belgelerin korunmasında dikkat edilecek diğer bir unsur belge kullanımlarında yetkisiz insanların belgelere ulaşımını engellemektir. Bu ihtiyaç, özellikle belgelerdeki bilgilerin değiştirilmemesine yönelik bir saldırının önüne geçilebilmesi içindir. Bunun için yapılacak önlemler:

1) Belge sistemlerinin güvenli çalışması için güvenlik politikası geliştirmek.

2) Güvenlik kontrollerinin sürekliliğini sağlamak

3) Güvenlik önlemlerini caydırıcı kılmak (Odabaş, 2007:180 ve Smith ve Kallaus, 1997).

Belgelerin korunmasında hayati öneme sahip bir başka nokta afetlere karşı hazırlıklı olabilmektir. Bunun için afetten önce, belgelerin zarar görmemesi için, ilgili stratejilerin belirlenmesi ve afet planlarının hazırlanması gerekmektedir (İçimsoy, 1998: 513). Afet planı; doğal veya insan ürünü afetler sırasında uygulanmaya konulmak üzere bir kurum, örgütlenme veya arşiv tarafından önceden tespit edilmiş politikalar işlemler ve düzenlemelerdir (Arşivcilik terimleri sözlüğü,1995:2). Bu açıklamadan anlaşıldığı gibi afet dediğimiz olumsuzluk doğal bir vaka olabileceği gibi insani bir faktörden de kaynaklanabilir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında önlemlerin hızlı ve etkili olabilmesi için afet planlarının özellikle ilgili personel tarafından bilinmesi ve uygulanabilmesi gerekmektedir. Ayrıca böyle bir afetle karşılaşınca ilgili personelin yetersiz kalabileceği durumlar göz önüne alınarak tüm personelin bu afet planlarından haberdar edilmesi ve bilgilendirilmesi bir zorunluluktur.

Teknolojik gelişmeler, geleneksel kayıt ortamlarında değişikliğe neden olmuştur. Bu değişim her geçen gün artarak devam etmektedir. Özellikle elektronik belgelerin arşiv ve belge yönetimi içinde kullanımı artış göstermektedir. Elektronik belgeler, kâğıtlardan farklı özellikler ihtiva ettiğinden, üretimlerinde arşivlere aktarılmasına kadar kâğıt belgelerden farklı elektronik belge yönetimi diyeceğimiz işlemlere tabi tutulmaları gerekmektedir. Tüm gelişme ve değişikliklerin paralelinde de saklama ve koruma konularında gelişmelere ayak uydurabilmek bir zorunluluktur.

3.3.5. Belge Değerlendirme-Ayıklama İmha

Organizasyonlar normal faaliyetleri sırasında işlemlerini gerçekleştirmek için gerekli belgeleri üretmesi, gereksiz belgeleri üretmemesi, üretilen belgelerinde

yasalarda belirtilen sürelerce saklanması, gerekli yasal sürenin sona ermesiyle birlikte belgelerin değerlendirme, ayıklama ve imha işlemlerine tabi tutulmaları ve kalıcı değere sahip belgelerin işlemlerden geçirilerek arşivlik belge olarak nitelendirilerek ona göre muhafaza edilmesi gerekir.

Birikmiş belgelerin ayıklama ve imha işlemi belgelerin istenen şekle sokmak amacıyla gerçekleştirilir. Genel anlamda ayıklama imha işlemi üç aşamalıdır. İlk olarak, organizasyonda belgeyi üreten birimde yapılan işlemdir. Bu işlem birimde çalışanlar tarafından gerçekleştirilir. İkinci işlem önceden tespit edilmiş şartlar dahilinde, belgeyi üreten personelle arşivcilerin birlikte yürüttüğü çalışmadır. Son işlem süreci belge yönetiminin dışında arşivde arşivciler tarafından yürütülen işlemdir (Binark, 1980: 74).

Belge yönetiminde belgelerin ayıklama işlemi belge üretiminden başlayan bir süreçtir. Sonrasında bu süreç, belge ayıklama işlemi yarı güncel ve güncelliğini kaybetmiş belgelere yönelik gerçekleştirilir. İleride hiçbir şekilde saklanmasına gerek kalmayan belgelerin ayıklanması işlemi bu süreçte, önceden hazırlanmış belge yönetim programları dâhilinde gerçekleştirilir (Külcü, 2000: 33).

Belgelerin ilk değerlendirme ve ayıklanması belge üretiminden önce belirlenen politikalara bağlı olarak gerçekleşir. Daha sonra, bunu takip eden dönem içerisinde üretilen veya kullanılan belgelerin değerlendirilmesi, ayıklama ve imhası yine önceden hazırlanmış olan saklama planları dâhilinde yapılmalıdır.

Güncel olmayan belge içerdiği bilginin değerine göre ayıklamaya tabi tutulur. Bilginin değeri bazen dakikalarla bazen de yüzyıllarla ölçülür. Bilgi devamlılık gösteren doğaya sahipse, devamlılığı olanaklı kılacak tekrar üretilebilir formda saklanmalıdır. Böylece, ayıklama güncel ve yarı güncel aşamalarda yapılabilir.

Örneğin bilginin üretildiği esnada arşivlik olduğu biliniyorsa, bilgi ciltten ayrılabilen formda saklanmalı, uygun bir şekilde düzenlenmeli ve kullanılmalıdır ve önceden belirlenen zamanda arşivlenmelidir. Ancak, bilgi üretildiği zaman arşivlik olarak düşünülmemiş fakat sonradan arşivlik olarak belirlenmişse mikrofilmler gibi farklı formda tekrar kaydedilebilirler(Penn, Pennix ve Coulson,1989:10-11).

Belge yöneticisi ayıklama işlemini idari yönetici, ilgili personel ve arşivci ile birlikte yürütmesi gerekmektedir. Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği Madde 33 göre, resmi kurumlarda belgelerin ayıklanması işleminin; - "arşiv hizmet ve faaliyetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesinden sorumlu birim âmirinin veya kurum arşiv sorumlusunun başkanlığında, kurum arşivinden görevlendirilecek iki memur ile, malzemeleri ayıklanacak ve imha edilecek ilgili daire veya ünitenin âmiri tarafından görevlendirilecek kamu idaresi, evrak yönetimi ve aynı zamanda bağlı olduğu daire ve ünitenin verdiği hizmetlerde bilgi ve tecrübe sahibi iki temsilciden teşkil olunacak 5 kişilik bir Kurum Arşivi Ayıklama ve İmha Komisyonu tarafından yürütüleceği" ifade etmektedir (Devlet Arşiv…,1988).

Organizasyonlarda belge yönetimi anlayışıyla yürütülecek ayıklama faaliyeti beş aşamada yürütülür.

1) Yerleşim: Belge merkezi veya arşive nakil tarihi göstermelidir.

2) Karar verme: Belgelerin gelecek düzenleme kararı için güncel dosyalarda korunması gerektiğini göstermelidir.

3) Gözden geçirme: Dosya birimlerinin tekrar incelenmesi gerektiğini göstermesi gerekir.

4) Geçici: Belge serilerinin kalıcı değere sahip olmadığını göstermelidir (Külcü, 2000: 34; Cook, 1993: 61; Terry, 1968: 140).

Değerlendirme, ayıklama – imha kimi belgeler için son kimi belgeler için yeni bir başlangıcın ilk adımları, ismi arşiv olan yeni bir dünya anlamına gelmektedir. Bu nedenle ayıklama – imha belgeler için üretim aşaması gibi hayati öneme sahip bir işlemdir. Hayati öneme sahip olan ayıklama- imha işlemi için organizasyonlar özel önlemler almışlardır. Çünkü organizasyonlar için eşi benzeri olmayan kurumsal kaynaklar olan belgelerin bu evreden geçtikten sonra geri dönüşü olmayan bir sonu gerçekleşebilir.

3.4. BELGE YÖNETİM PROGRAMI

Belge yönetiminde temel amaç yaşam döngüsünün tüm evrelerini kontrol altında tutup, belgelerin önceden belirlenen politikalar ve planlar dâhilinde idare edilmesini sağlamaktır. Belge yönetim programları tüm belge yönetim sistemi süreçlerini içine alan bir yapılanma ve koordinasyona sahip olması gerekir.

Belge yönetim programı belge yönetiminin organizasyon içerisinde idari sorumluluğunu tamamlayan olgudur. Organizasyonda belge yönetim politika ve planların hayata geçirilmesi, çarkların çalışması belge yönetim programı aracılığıyla gerçekleşir.

Belge yönetim programı, belgelerin kontrollü üretimini, düzenlenmesini, dağıtımını ve kabulünü, muhafazasını ve tüm bu işlem ve süreçlerin şartları ile uygulamalarını kontrol eden, verimli çalışmasını sağlayan temel öğedir. Buradan hareketle belge yönetim programının amaçlarını şu şekilde maddeleyebiliriz:

1) Kontrollü belge üretimi sağlayarak organizasyonun çıkarlarını korumak ve organizasyona ilgili konularda katma değer kazandırmak. Bunlar;

a) Yazışmaların yönetimi ve kontrolü

b) Formların yönetimi ve kontrolü

c) Raporların yönetimi ve kontrolü

d) Talimatların yönetimi ve kontrolü

2) Önemli belgelerin yönetimi ve kontrolü

3) Belgelerin düzenlenme ve erişim sistemlerini meydana getirmek

a) Fonksiyon envanter formunun hazırlanması

b) Belge envanter formunun hazırlanması

c) Belgelerin değerlendirilmesi için şartların belirlenmesi

d) Değerlendirme, tanımlama, düzenleme işlemlerinin sağlıklı bir biçimde yapılmasını sağlamak

e) Dosyalama sistemini kurmak

4) Ayıklama- imha işlemini oluşturmak

5) Devir teslim işlemlerini kurallara bağlamak

6) Belge yönetimi, arşiv ilişkisini sağlamak

7) Organizasyonel belge yönetim sistemini tanıtıcı yayınlar hazırlamak (Pamuk, 2001:44).

Organizasyonlarda belge yönetiminin ne olduğu iyi tanımlanmalı ve çalışanlara belge yönetim programının özellikleri anlatılmalıdır. Bu nedenledir ki belge yönetim programını uygulayacak organizasyonun belge yönetim programına dair ISO 15489 belge yönetim standardının belirlemiş olduğu prensipleri dikkate alması gerekmektedir.

Belge yönetimi hakkında dünya genelinde geçerliliğe sahip olan ISO 15489'un belge yönetim standardının genel hükümlerini veren birinci bölümünde yer alan, belge yönetim programının sahip olması gereken prensipleri veren bu standart

böylesine bir çalışma içerisine girecek organizasyonlar tarafından dikkate alınması gerekmektedir. Belge yönetim programında bulunması gereken prensipler ISO 15489-1'de şu şekilde verilmiştir.

- Organizasyonun tüm işlemlerinde üretilen belgelerin ve belgelerdeki bilgilerin (information) tanımlanması,
- Üretilen ve tutulan belgelerin form ve yapıları ile belge işlemlerinde kullanılan teknolojilerin ne olacağına karar vermek,
- Kalıcı olarak bağlantıların kurulması ve yönetilmesi için gerekli üst verinin ve tüm belge işlem süreçleri ile belgelerin üretilmesi için gerekli üst verinin belirlenmesi,
- Uzun süre mevcut ihtiyaçları yerine getirebilecek, belgelere yönelik erişim, kullanım ve kullanıcılar ve belge işlem süreçleri arasında transferi sağlayacak araçları belirlemek,
- Kullanmak için gerekli desteği sağlamak amacıyla belgelerin nasıl organize edileceğine karar vermek,
- Faaliyet yetki belgesine sahip eksikliklere neden olabilecek riskleri belirlemek,
- İşin gerektirdiği gereksinimleri ve toplumsal beklentileri karşılamak amacıyla belgeleri muhafaza etmek ve her zaman erişilebilir kılmak,
- Belgelerin güvenli bir ortamda muhafaza edildiğine emin olmak,
- İhtiyaç olduğu sürece muhafaza edildiğine emin olmak,
- Etkili, verimli veya kaliteli belge işlem süreçleri, karalar ve daha iyi belge üretmek ve yönetmekle sonuçlandırılacak faaliyetler geliştirmek için fırsatları değerlendirmek ve tanımlandırmaktır (ISO 15489–1, 2001: 6).

Belge yönetim programına dair tespit edilmiş olan bu prensipler ışığında bir programın geliştirilmesi gerekmektedir. Makalesinde Kanada'da "Kingston General Hospital" adlı hastanenin belge yönetim programını anlatan James A. Low (2001:383) belge yönetim programının geliştirilmesi için esas olarak üç temel gereklilikten söz etmiştir. Bunlar;

1) Belge yönetim programı için kurumsal taahhüt
2) Profesyonel belge yönetim ve arşiv uzmanı
3) Arşivsel belgeleri muhafaza edilebilecek özel bir servistir.

Yukarıda verilen üç madde gerçekten belge yönetim programının temellerini oluşturan ana yapıyı meydana getirmektedir. Bu bağlamda bu maddeleri daha da açarak belirginleştirmek gerekir:

Belge yönetim programının başarılı olabilmesi için üst yönetimin desteklerinin çalışmanın her aşamasında alınması ve hissedilmesi gerekmektedir.

Programın yürütülebilir olması için konu hakkında gerekli ve yeterli ihtisası yapmış insanların belge yönetim program ve projesi içerisinde bulunması gerekmektedir.

Son olarak belge yönetim programı için gerekli işlem ve süreçleri organize ve koordine edebilecek yaşamsal ortam özelliğine sahip bir birim oluşturulması gerekmektedir.

Belge yönetim programının temelini oluşturan 3 ana maddeyi takip eden dönemden sonra programın inşasını, sağlıklı, verimli ve etken gelişmesini sağlayacak aşamalar başlar. Bu aşamalar şunlardır:

Organizasyonel belge yönetim program politikası oluşturulmalıdır. Türk dil kurumu sözlüğünde davranış biçimi, düşünce yapısı olarak ifade edilen politika

olgusu organizasyonun belge yönetim programından sağlamak istediği amaçların belirlenmesi amacıyla öneme sahiptir.

Belge yönetim politikası temel alınarak ve buna ek olarak organizasyonel yapının da göz önünde bulundurulmak süreciyle belge yönetim programı projelendirilmelidir.

Belge yönetim programı planlaması yapılmalıdır.

Belge yönetim programının çatısı altında yer alacak belge yönetim sistemi tasarlanmadır.

Tüm bu oluşumların düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlayacak yol haritası özelliğine sahip program planlanmalıdır. Böylesine bir programın planlamasında iş yönetim süreçleri tekniklerinin kullanılması artı değer ve kazanımlar sağlayacaktır.

Sonuç itibarıyla belge yönetim programı, organizasyonlarda kurulmuş belge yönetim sisteminin etkin yürütülmesini sağlayacak, idari, denetimsel ve iş fonksiyonlarını kontrol edecek, üst yönetime yakın bir yerde oluşturulan bir olgudur. Eğer bu anlayışla ve felsefi yaklaşımla konu ele alınırsa belge yönetim programı başarılı olabilecektir.

3.5. BELGE YÖNETİMİNİN ALT YAPISI

Organizasyonlar kurumsal işleyişleri sonucu meydana gelen belgeleri yönetmek için oluşturdukları belge yönetim sistemine işlerlik kazandırmak ve bu sürecin aksamadan yürütmek için bazı temel olgulara ihtiyaç duyarlar.

- Teknoloji
- Felsefe
- Personel

- Yasalar
- Standartlar

3.5.1. Teknoloji

Bilginin kayıtlı olduğu ortam tarihsel gelişim içinde farklılıklar göstermektedir. Bu gelişme taştan kil tabletlerine, papirüsten parşömene; parşömen destelerinden el yazması kitaplara; basılı kâğıttan günümüzdeki manyetik, optik ve etkileşimli çoklu araçlara kadar devam etmiştir (Alakuş, 2005).

Bir disiplindeki gelişme diğer disiplinleri de etkilemektedir. Çeşitli çalışmalar ve araştırmalar sonucu teknolojik yenilikleri beraberinden getirmektedir. Bilgi toplumunu yaşadığımız bu zamanda, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler organizasyonlardaki işleyişi ve organizasyon yapısını etkilemektedir.
Meydana gelen gelişmeler beraberinde;

- Etkin bilgi teknolojileri
- Kurum içi ve kurumlar arası bilgi iletişim ağlarının kurulması,
- Ağlar üzerinde bilgi paylaşımını sağlayacak veri ve bilgi merkezlerinin oluşması
- Devamlı artış gösteren bilginin geleceğe iletilmesi, durumlarını ön plana çıkarmaktadır (Özdemirci, 1999:331).

Bilgi teknolojilerindeki ve organizasyon yapısındaki değişimler, iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, organizasyonların en önemli bilgi kaynaklarını oluşturan belgenin kayıt ortamını, belgenin kullanım imkânları değiştirmiştir.

Bilgi teknolojileri ile elektronik kayıt ortamında üretilen belgelerin yönetilmesi için geleneksel prensipler ve metotların kullanılamaması belge

yönetiminden farklı bir yaklaşım ve çözüm getiren elektronik belge yönetimini ortaya çıkarmıştır.

Mevcut gelişmelerin getirdiği değişimler sonucu bir zorunluluk olarak doğan elektronik belge yönetiminin bir kurum içinde hayata geçirilebilmesi için genel olarak yapılması gereken bazı alt yapı çalışmalarına ihtiyaç duyulur.

- Geleneksel belge yönetim anlayışının organizasyonlarda oluşturulmalıdır.
- Teknolojik gelişmelerle ilgili organizasyonlar arası işbirliği sağlanmalıdır.
- Bilgi ve belgelere yönelik güvenlik, gizlilik, güvenirlilik, dolaşım sınırları belirlenmelidir.
- Bilgi teknolojilerinin paralelinde gelişen yeni olguları hukuki düzenlemeleri yapılması gerekir.
- Bilgi birikimi ve muhafazasına yönelik yasalar yenilenmelidir.
- Bilgi ve belgenin üretilmesi, muhafazası, kullanılmasına yönelik standartlar kullanılmalı ve yeni durumlar karşısında standartlar geliştirilmelidir.
- Organizasyon içerisinde yasalar ve standartların uygulanabilmesini kontrol edecek bir kontrol mekanizması oluşturulmalıdır.
- Tüm bu işleri organize edecek nitelik ve niceliklerine sahip çalışacak insan gücünün temin edilmelidir (Özdemirci, 1999:335).

Bilgi teknolojilerindeki değişim ve gelişmelerin bilgi – belge merkezleri üzerindeki yapısal ve yönetsel etkilerini ortaya koymak için Mesut Kurulgan (2005)'ın yaptığı çalışma sonuçlarını on başlık altında ortaya koymuştur.

- Bilgi kayıt ortamları değişiklik göstermiştir. Bilgi hep kayıt altına alınmıştır. Sadece bilgini kayıt altına alındığı ortamda değişiklik olmuştur. Bu

değişim süreci Sümerler'in kil tabletlerin başlayarak günümüzde manyetik, optik ve etkileşimli çoklu araçlara kadar gelmiştir.

- Bina (mekân) açısından yenilikler getirmiştir. Ağ teknolojilerindeki gelişmeler geleneksel mekân anlayışını değiştirmiştir. Bu değişim organizasyonların iş verimini artırmak için çalışanlarına dört duvar arasından ziyade daha özgür çalışma imkânları sunmasını sağlamışlardır. Bilgi merkezleri elektronik kaynaklara dayalı koleksiyon edinerek elektronik bilgi merkezlerini ortaya çıkarmıştır.

- İş akışı açısından yenilikler getirmiştir. Elektronik bilgi – belge sağlama işlemleri hız, doğruluk, verimlik kazanmıştır.

- Personel ve yönetici açısından yenilikler getirmiştir. Tekdüze işler ve personel sayısı azalmış, çalışanların nitelikleri artmıştır. Standartların ve yönetim anlayışlarındaki gelişmeler yöneticilerin iş yükünü hafifletmiştir.

- İşbirliği, kaynak paylaşımı ve standartlaşma açısından yenilikler getirmiştir. Çalışmaların verimini artırması açısından işbirliği ve koordinasyon anlaşmaları bilgi teknolojilerine dayanılarak gerçekleştirilmiştir.

- Kullanıcıya yönelik hizmetler açısından yenilikler getirmiştir. Hem iletişim teknolojilerindeki gelişim hem bilgi teknolojilerindeki gelişmeler kullanıcıların bilgiye erişimini kolay, hızlı gerçekleşmesinde etkili olmuştur.

- Kütüphane, bilgi – belge merkezi kavramı açısından yenilikler getirmiştir. Sanal kütüphane, duvarsız kütüphane, dijital kütüphane, elektronik kütüphane v.b. gibi kavramların ortaya çıkmasını sağlayacak değişim ve gelişmeler olmuştur.

- Kurum kültürüne olumlu etkileri olmuştur. Kurum kültürünün oluşması ve gelişmesinin temelini oluşturan örtük bilgi ve açık bilgi kaynaklarının kuruma mal edilmesi daha kolay gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

• Yönetim ve organizasyon yapısı açısından yenilikler getirmiştir. Bilgi teknolojilerinin bu alandaki etkileri altı başlıkta toplanmıştır.

1) Organizasyon yapısı üzerine etkileri
2) Otorite ve kontrol üzerine etkileri
3) Denetim alanı üzerine etkileri
4) Yönetim basamakları üzerine etkileri
5) Hizmet birimlerinin performansı üzerine etkileri
6) Liderlik üzerine etkileri

• Paydaşlar (stakeholders) açısından yenilikler getirmiştir. Paydaş; örgütsel amaçların başarılmasını etkileyen veya başarısından etkilenen bir grup veya kişiyi ifade etmektedir (Kurulgan, 2005:184; Özalp ve Tonus, 2003:161). Bilgi teknolojilerinin ilkeleri, organizasyonları paydaş yönetim ilişkisinde daha duyarlı olmaya zorlamaktadır (Kurulgan, 2005).

Teknolojik gelişmeler iletişim ve teknolojik gelişmeleri bir noktada harmanlayıp birleştiren sonucunda bilgi teknolojilerinin doğmasını sağlayan temel bağlayıcı unsurdur. Birçok etmeni içinde barındıran bilgi teknolojisi tüm disiplinlerede olduğu gibi belge ve belge yönetimindeki gelişmelerin önü alınmaz bir hızla gelişmesini sağlamıştır.

3.5.2. Felsefe

Bilgi bilim içerisinde yer alan arşiv, kütüphane, enformasyon-dokümantasyon gibi belge yönetim yaklaşımının bir disiplin olarak kendini meydana getiren unsurları bir bütün olarak ele almak, temellerini sağlam zemine oturtmak için felsefi bir yaklaşıma ihtiyaç duyulur.

Genel anlamıyla felsefe; evrensel bilginin bilimidir. Etimolojik olarak felsefe; 'sevgi' anlamına gelen *philia* deyimiyle 'bilgi' anlamına gelen *sophia* deyiminden meydana gelmiştir ve 'bilgi sevgisi' demektedir (Hançerlioğlu, 2004: 112).

Her disiplinin kendine göre bir felsefi vardır. Felsefe; Varlığın ve bilginin bilimsel olarak araştırılmasıdır. Başka bir tanımda; Bir bilimin veya bilgi alanının temelini oluşturan ilkeler bütünüdür (TKD, 2008) şeklinde ifade edilmiştir.

Felsefi yaklaşım; kendine saygısı olan her mesleğin temelini oluşturan, mesleği meslek yapan düşünsel dokuyu oluşturan zihinsel aktivitelerdir (Özdemirci, 1998:2). Belge yönetimi küreselliğin rüzgârıyla devamlılık gösteren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere ayak uydurabilmesi için bir felsefi yaklaşıma ihtiyaç duymaktadır. Bilgi bilim çalışmalarının temelleri yazının icadıyla başlayan bir süreç içerisinde atılmıştır. Belge yönetimi bu temeller üzerine inşa edilmiş bir disiplin olarak, süreklilik gösteren ilgili mevcut gelişmeler paralelinde kendini yenileyebilmesi eleştirel düşünme yeteneğine bağlıdır. Eleştirel düşünme; bilgiyi etkili bir şekilde kazanmak, değerlendirmek, kullanma yeteneklerine ve eğilimlerine dayanmaktadır (Seferoğlu ve Akbıyık, 2006:194; Demirel, 1999). Belge yönetiminin bilimsel bir disiplin olarak kendi içinde ve ilgili disiplinlerle iletişim içerisinde gelişerek devamlılık sağlaması eleştirel düşünme yeteneğine bağlı olarak gerçekleşebilir.

Belge yöneticileri bünyesinde çalıştıkları organizasyonun ihtiyaçlarını sağlamakla sorumludurlar. Bu hizmetlerini yerine getirebilmek için personelin mesleki eğitim almasının yanında, mesleğe yeni bakış açıları, perspektif getirebilmeleri için felsefi yaklaşım bir gerekliliktir. Felsefeye dayanmayan bir meslekle ilgili hizmet veren personel, yaptıkları hizmetten haz almayacağı gibi

yaptıkları işi anlatmakta da yetersiz kalacaklardır (Özdemirci, 1998:2). İcra ettiği işi çevresine anlatamayan ve işinden haz alamayan personelin ait olduğu organizasyonun ihtiyaçlarını karşılamakta ve iş verimi oluşturmakta zorlanacağı hatta başarısız olacağı bir gerçektir.

Belge yönetim disiplinin mesleki saygınlık kazanması, kendi içinde mesleki bir bütünlük oluşturması, tüm mesleklerde olması beklenen meslek ahlakının oluşması, belge yönetimini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen gelişmelere ayak uydurabilmesi bir adım öne geçebilmesi için felsefi yaklaşım gerekmektedir. Felsefi yaklaşımın getireceği bu olgular için belge yönetim alanında gerek uygulama gerek teorik çalışmalar yürüten insanların şu oluşumları gerçekleştirmesi beklenir.

- Teorik çalışmaları ve uygulamaları hayata gerektiği gibi geçirebilmek ve temsil edebilmek için akademik eğitim gereklidir. Ülkemizde olduğu gibi dünyada bu konuda; lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitim veren bölümler vardır.

- Belge yönetim disiplinin biçimlendirilmesi ve geliştirilmesi için; meslek kültürünün temellerinin sağlanması, aktarılması, yaygınlaştırılması, çevreye kabul ettirilmesi için; mesleğin haklarının demokratik, ulusal ve uluslararası platformlarda savunulabilmesi için; ortak dil, mesleki bütünlük, mesleki kimlik, belge yönetim politikaları geliştirmek için belge yönetiminin mesleki örgütlenmeye gitmesi gerekir. Uluslararasında belge yönetiminin öncülüğü yapan mesleki örgütler vardır.

- Akademik mesleki eğitimin paralelinde, mesleki gelişmeyi ve organizasyonlar içerisinde kurumsal yapılanmayı sağlayabilmek; bilimsel bir disiplin olarak devamlılığı oluşturmak için belge yönetiminin mesleki yayın çıkarması gerekmektedir. Ülkemizde aşamada yeterli çalışma olmamakla birlikte özellikle uluslararasında belge yönetiminin öncülüğü yapan kuruluşların yayınları vardır.

3.5.3.Personel

Küreselleşme, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, rekabet, yenilikçilik (inovasyon) organizasyonların işleyişlerini temelden etkilemektedir. Bunun doğal getirisi olarak yaşayabilmek, mücadele edebilmek, önde yürümek için organizasyonlar hem kendilerini hem de çalışanlarını bu paralelde geliştirmelidir.

Komplike, birçok disiplinle ilişkisi olan bilgi yönetiminin organizasyon içerisinde programlanabilmesi, idare edilmesi ve yürütülmesi için bir bilgi işçisi kadar donanımlı bilgi yöneticilerine ve konu hakkında bilgili ara elemanlara ihtiyaç vardır. Bu tür personelin sahip olması gereken özellikler şunlardır:

- Belge yöneticisinin bilgi bilimleri (indeksleme, dosyalama, otorite kontrolü, bilgi elde edilmesi vb. gibi) hakkındaki konularına hâkim olması gerekir.
- Belge yöneticisinin veri tabanı yönetim sistemlerini dolayısıyla, ilişkisel veri tabanı kavramını ve işlemlerinin arkasındaki prensipleri bilmelidir.
- Belge yöneticisi kurumu tanımalı, kurumsal kültür anlayışına sahip olmalıdır (Özdemirci, 2004: 206).
- Belge yönetim personelinin sorumluluğu; bünyesinde çalıştığı organizasyonun prensipleri ve amaçları doğrultusunda belgeleri ve dosyaları düzenlemek, depolamak, bunların envanterlerini oluşturmaktır.
- Doğru bir şekilde etiketleri, barkotları, rafları organizasyonun belirlediği standartlar doğrultusunda düzenlemek.
- Belgeleri gösteren formların tüm gerekli veriyi gösterdiğine emin olmak
- Kayıp veya eksik veriye sahip ve uygun olan belgeleri tespit etmek
- Organizasyonda uygulanan belge yönetimi sisteminden kaynaklanan sorun ve aksaklıklara son verebilecek yeniliklere açık olmak ve mümkünse sorunlara

çözümüne katkıda bulunmak. İşleyiş hakkında stratejiler geliştirmek, mevcut standartları geliştirmek, gerekirse yeni standartlar geliştirmek.

- Belge yöneticisinin bilgi teknolojilerini iyi bilmesi ve gelişmeleri takip etmesi gerekir.

Son olarak belge yöneticilerine duyulan ihtiyaç belgede meydana gelen derin değişimler neden olmuştur. Belgeler görünüşte amaç olarak geleneksel anlamda bir değişikliğe uğramamıştır. Fakat nicelik, nitelik ve yöntem olarak belgeler birçok değişikliğe uğramıştır. Bu gelişmeler tarih içerisinde arşivcilerin yeni arayışlarına, devamında arşivcilerle ilgili fakat farklı bir meslek grubunun doğup gelişmesine ve ön plana çıkmasına neden olmuştur.

3.5.4. Yasalar

Yaşam döngüsünün işlenip geliştirilmesiyle oluşturulmuş bir disiplin olan belge yönetiminde belgeler doğar, kullanılır, ölür. Bu doğa yasaları gibidir. Türk dil kurumu sözlüğünde doğa yasaları: olayların gidişinde olağan dışına yer vermeyen, değişmezlik ve mecburiyet gösteren kural (TKD, 2008) olarak ifade edilmiştir. Belge yönetiminde bu doğa yasalarının uygulanmasına yönelik, bir caydırıcılık yaratarak işlerin istenilen ve önceden planlanmış bir sistem dâhilinde işleyebilmesi için ceza yasalarına ihtiyaç duyulur. Ceza yasaları: hukuk Devletin yasama organları tarafından konulan ve uyulması gereken kurallar bütünü, kanun (TKD, 2008) olarak Türk dil kurumu sözlüğünde ifade edilmiştir.

Organizasyonların yürüttükleri faaliyetleri belgeleyen, denetleyen, hukuki anlamda paha biçilmez olan belgelerin yönetilmesi için kurulan veya kurulması bir zorunluluk olan belge yönetim sistemlerinin gerek organizasyon içinde, gerek ulusal

anlamda devamlılığını sağlayarak verim almak için belli kurallara göre yönetilmesi gerekmektedir.

Organizasyonların kendi içlerinde yönetmeliklerle yapabileceği bu disiplinize etme çalışması ulusal kapsamı olan milli arşiv yasası temel alınarak kolaylıkla yapılabilir. Bunun yanında resmi yazışmaları, resmi iletişimi ve bilgi edinmeyi düzenleyecek yasalar organizasyonların belge yönetimlerini düzenleyecek, belli bir kalıba sokacak ve ulusal bir standart kazandıracak kaynaklardır.

Mevcut yasalar ile teknolojik gelişmelerin ivme kazandırdığı farklılar sonucu çıkacak yeni yasa/lar organizasyonların, daha önemlisi ulusal manada belge yönetiminin standartlarını belirleyerek onlara kaynak teşkil eder.

ABD' de belgelerin korunması ve saklanmasına yönelik 10 000 ile 20 000 arasında yasal düzenlemenin olduğu söylenmektedir. Avrupa birliği müktesebat içerisinde ortak bir dil kullanarak belge yönetimi işlemlerinde bir bütünlük sağlamaya çalışmaktadır. Bu doğrultuda birçok talimat yayımlamıştır. Fakat uluslararası etkinliği bakımından BM (United Nations) konuyla ilgili önemli çalışmaları bulunmaktadır. Bunlar arasında en önemlisi sayılabilecek olan elektronik ticaret konusunda 1996 yılında hazırlanmış, Birleşik Elektronik Delil Yasası (Uniform Electronic Evidence Act) olarak bilinen düzenlemedir (Külcü, 2007:240).

Türkiye'de konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalar:

- 3473 sayılı Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik
- Başbakanlık tarafından yayımlanan genelgeler örnek olarak; 320-3802 sayı ile çıkarılmış 'Standart Dosya Planı' genelgesi.

- TSE (Türk Standartları Enstitüsü)'nün hazırlamış olduğu bazı standartlar (TS 506, TS 1390, TS 1391, TS 1212, TS EN 12858, TS 927, TS 928, TS 5735, TS 948) (Odabaş ve Rukancı, 2004).
- 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 5432 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun
- 25658 sayılı Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

Sonuç olarak hayatın tüm aşamalarında olduğu gibi karmaşık yapıları bir düzene sokmak için politika ve plan geliştirmek yeterli olmaz. Bütün oluşumlarda kesin, etkili çözüm yolu yasalarla sağlanır. Örnek vermek gerekirse, at vasıtasıyla taşımacılık yapıldığı dönemlerde, trafik dolayısıyla trafik kuralları ve cezaları yokken otomobilin gelişmesi ve yaygınlaşması, trafik keşmekeşini doğurmuştur. Trafik sorunlarını çözmek için geliştirilen trafik ışıkları, yollar ve diğer alternatif alt yapılar etkin çözümler olmamıştır. Kesin sonuç caydırıcılığı beraberinde getiren yasalarla sağlanabilmiştir. Bu nedenle belge yönetimin etkin uygulanabilmesi onu destekleyecek kesin kanunlarla sağlanabilir.

3.5.5. Standartlar

Belge yönetimi bir disiplin olarak ortaya çıkması 1934 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşam döngüsü anlayışının belgelerin üretilmesi, düzenlenmesi ve kullanılması, muhafaza edilmesine kadar ki süreci içine alan bir işleyişin geliştirilmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Belge yönetimi disiplin olarak

organizasyonlarda verimliliği artırmaya, kurumsal bilgiyi oluşturan kurum belgelerini yönetmeye ve denetimlerini sağlamaya yöneliktir.

Organizasyonların asli faaliyetlerini yürütürken ürettikleri veya kullandıkları belgelerin yönetilmesi, kurumsal bilginin sistematik bir yaklaşımla kontrol altına alınmasını, devamında ihtiyaçlar dâhilinde verimli kullanılması ve muhafaza edilmesini sağlar.

Bir kurum bünyesinde belgelerin yönetilmesine yönelik sistematik ve planlı yaklaşım getiren bir standart kullanmak; organizasyonun faaliyetleri sırasında ürettiği ve kullandığı belgelerin niteliği ve niceliğini kontrol altına almayı amaçlar. Bir belge yönetim standarttın organizasyonda kabul görüp kullanılması organizasyonda oluşan belgelerin ve kurumsal bilginin verimli kullanımının yanında bu materyallerle ilgili insanların ihtiyaçlarını karşılayacak etkinlikte kullanımını, gerekli görünmeyenlerin ayıklanıp imhasını sağlayarak nitelikli ve görevlerini yerine getiren bir milli arşive doğru gidişini sağlayacaktır (Özdemirci, 2003:192).

Belge yönetimi üzerine yapılan standart çalışmaları

İngiliz Devlet Arşivi (Public Record Office) belge yönetimi çalışmalarına 1997 yılında başlamıştır. Geliştirdiği standartları yayımlamış ve yayımlamayı sürdürmektedir. Ayrıca uluslararası standart geliştirme çalışmalarında diğer milli arşivlerle birlikte çalışmayı devam edeceğini ifade etmiştir (Özdemirci, 2003:227; Public Records..., 2003).

Avustralya'da Avustralya Milli Standartlar Komitesi IT/21 tarafından 'AS 4390 Avustralya Milli Belge Yönetim Standardı' çıkarılmıştır. Şubat 1996'da yayımlanan standardın geliştirilmesinde Avustralya Milli Arşivle işbirliği yapan diğer kurumların arşivleri üniversiteler ve ilişkili mesleki derneklerden temsilciler ile

özel sektörde çalışan belge yönetim uzmanları yer almıştır. Daha sonra AS 4390 – 1996, ISO'ın 2001'de yayımladığı 'ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı'nın esasını oluşturmaktadır (Özdemirci, 2003:228).

Amerika Standartlar Enstitüsü (ANSI) ile belge yönetimi konusunda 10 000 üyesi ile küresel bir organizasyon konumunda bulunan ARMA (Association for Information Management Professionals) 1986 yılından itibaren belge ve arşiv alanında standartlar geliştirme faaliyetlerinde ortak çalışmalar yürütmüşlerdir. ANSI/ARMA ortaklığının ürünü olan standartlar başlıklar halinde şöyledir:

- Belge merkezi operasyonları – ANSI/ARMA TR 02 – 2002
- Hayati belge programları: Kritik iş belgelerinin tanımlanması, yönetimi ve yönetimi – ANSI/ARMA TR 5 – 2003
- Elektronik mesajların belge olarak kabul gereklilikleri – ANSI/ARMA 9 – 2004
- Bilgi ve belgeler için saklama yöntemi ANSI/ARMA 8 – 2005
- Alfabetik, nümerik ve konu dosyalama sistemlerinin oluşturulması – ANSI/ARMA 12 – 2005 (Külcü, 2007:256–257).

Çok uzun soluklu muhafaza edilmesi gereken belgelerin korunmasına yönelik standartlar geliştiren NFPA (National Fire Protection Association) Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş, yaptığı çalışmalar ve üye potansiyeli ile uluslararası hizmet veren bir kuruluştur. NFPA'nın standartları üç başlık altında toplanabilir.

- NFPA 75: Elektronik bilgisayar / veri işleme donanımları koruma standardı.
- NFPA 232: Belge koruma standardı.
- NFPA 909: Kültürel kaynakların korunması için kanun, 2001 (Külcü, 2007:260).

ISO (International Organization for Standardization) ; 1947 de kurulmuş, 157 üye ülke bulunan, merkez sekretaryası İsviçre'nin Cenevre kentinde konuşlanmıştır (About ISO, 2008). Dünyada standartlaşma hakkında, uluslararası, çeşitli konusunda çalışma yapan ISO geneli kapsayan ilk uluslararası standart 'ISO 9000 Kalite Yönetimi Sistemleri Standardı'nı oluşturmuştur. ISO 9000 kalite modeli, kurumsal yapıyı sistem olgusu içinde ele almakta ve öncelikle bir kalite sistemini oluşturmasını gerekli kılmaktadır (Külcü, 2007: 246).

ISO tarafından yayımlanan ve belge işlemleri etkileyen diğer düzenlemeler:

- ISO International Standards 11179–3, Information Technology – Metadata Registers – Part 3: Registry Metamodel and Basic Attributes, 2nd Edition, 2003: 02–15
- ISO Technical Report 20943–1, Information Technology- Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) Content Consistency – Part 1: Data Elements, 2003–08-01
- ISO Technical Report 20943–3, Information Technology Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) Content Consistency – Part 1: Value Domains, 2004–03–01
- ISO Technical Specification 23081
- ISO/IEC 17799, Information Technology- Security Techniques- Code of Practice (Külcü, 2007: 247).

Belge yönetimine dönük ilk uluslararası standart ISO 15489 2001 yılında yayımlanmıştır. ISO 15489–1 "Uluslararası Belge Yönetim Standardı" ve ISO /TR 15489-2 kodlu "Teknik Rapor" ISO' nun Bilgi ve Dokümantasyon Teknik Komitesi'ne bağlı Arşiv ve Belge Yönetimi Alt Komitesi tarafından hazırlanmıştır.

ISO 15489–1, özel sektör ve kamu sektöründeki iç ve dış kullanıcılar tarafından üretilen belgelerin yönetilmesine rehberlik edecek bilgiler içermektedir (tse.org.tr, 2008a).

ISO /TR 15489–2, ISO 15489-1'in uygulanması için, belge yönetimi uzmanlarına ve kurumlarında belge yönetiminden sorumlu kişilere rehber niteliğindedir. Belge yönetimi ihtiyacı olan tüm kurumlar için ISO 15489-1'in uygulanmasında bir yöntem sağlamaktadır. ISO 15489-1'e uyum sağlamak isteyen kurumlara dikkat edilmesi gereken faktörler ve süreçler hakkında genel bir bakış açısı sağlayacak esasları kapsar (tse.org.tr, 2008b).

Dünyada mevcut olan küreselleşme tüm disiplinleri etkilemektedir. Küresel dünyada organizasyonlar yaptıkları çalışmaları hızlı ve verimli kılmak için bilgi teknolojilerinin olanaklarından sonuna kadar faydalanmaktadırlar. Bu düşünce özellikle organizasyonların yürüttüğü çalışmalarda, kullandıkları ve ürettikleri belgelerin kayıt ortalarının elektroniğe dayalı formatlara dönüşmesini sağlamaktadır. Bu elektronik kayıtların üretilmesinden kullanılmasına ve muhafaza edilip gereksiz olduğu düşünülen elektronik belgelerin imhasına kadar ki elektronik belge yönetim sürecini idare etmek için elektronik belge yönetim yaklaşımı ve standartları doğmuştur. Her geçen gün küreselleşmenin tetiklediği ilişkili gelişmeler elektronik belge yönetim standartlarında da değişimi beraberinde getirmektedir.

Elektronik Belge Yönetim Standartları

Teknolojik gelişmeler belge yönetimi işlemlerine uygulanabilirlilik ve kalite getirmektedir. Fakat bu teknolojik gelişmelerin getirdiği yeni belge türleri ve sistemleri aynı zamanda bunların yönetilmesine yönelik sorunlarını da beraberinde getirmektedir.

Her türlü gelişmenin birbiriyle etkileşim halinde olduğu ve bu etkileşimin dünyada tüm disiplinleri etkilediği küresel yaşam içerisinde bilgi teknolojilerindeki değişim kaçınılmaz, devamlılığı olan bir olgudur. Organizasyonlar bu hızlı değişim süreci içinde oluşan elektronik belgelerini sistematik bir şekilde yönetmek için elektronik belge yönetimine ve elektronik belge yönetim standartlarına ihtiyaç duymaktadırlar.

Belli başlı elektronik belge yönetim standartları:

ANSI/ARMA 9 – 2004, Elektronik ortamda oluşturulan ve mesaj özelliğine sahip dokümanların yönetimi için politika/lar geliştirmeyi amaçlamaktadır (Külcü, 2007:257).

DoD 5015.2 ABD Savunma Bakanlığı ve NARA (National Archives and Records Administration) başta olmak üzere çeşitli federal kuruluşlar ilgili yazılım üreten kurumların ortak çalışmasının ürünü olarak ortaya çıkmıştır. 47 temel ölçütten oluşan standart elektronik belge üretim yazılım uygulamaları için geliştirilmiş ve 1997 yılında yayımlanmıştır. Standart özellikle elektronik belge yönetimi uygulamaları tasarım aşamasında, uyulması gereken ölçütleri belirlemesinden dolayı önemlidir (Külcü, 2007: 252).

ISO/TR 15801 Elektronik görüntüleme-elektronik olarak bilgi depolama-güvenirlik için hazırlanmış teknik bir rapordur. Bu teknik rapor enformasyonun, güvenilir, doğru, emniyetli, bütün bir şekilde, elektronik olarak, enformasyon yönetim sisteminin faaliyetlerine göre yerine getirilmesini tanımlar. Depolanan tüm dokümanın yaşam döngüsü ilk oluşturulmasından ayıklama – imha aşamasına kadar denetim altına alınır. Bu standart ayrıca, ISO/TR 18492:2005, ISO/TR 12036:2000,

ISO/TR 6196–10:1999 standartlarla ilişkilidir. (ISO/TR 15801, 2004; ISO/TR 15801, 2008).

ISO/TR 18492, uzun vadeli koruma için pratik metodolojik rehberlik ve gerçek elektronik doküman-temelli bilginin geri almasını sağlar. Standart hesabı destekleyen uzun vadeli erişimde teknoloji-nötr bilgi teknoloji standartlarının rolünü alır. Bu teknik rapor, bilgi sistemleri ile oluşturulan bilginin bütün formlarına uygular ve iş işleri ve faaliyetlerin kanıtı olarak kurtarır (ISO/TR 18492, 2008; ISO/TR 18492, 2005).

ISO 19005–1 Doküman yönetimi - Elektronik doküman dosya formatlarını korumak için uzun süreli koruma olarak adlandırılan uluslararası bir standarttır. Bu standart elektronik belgelerin uzun süreli koruna bilmesi için PDF 1.4 (Portable Document Format) formatında nasıl kullanılacağının ayrıntılarıyla belirtmek için hazırlanmıştır. Dokümanlara uygulanabilir, karakter, raster ve vektör verisinin bileşimleri içeriyor. Bu standart ayrıca, ISO 24537:2007, ISO/TR 12029:2007, ISO 11142:2005 ile de ilişkilidir (ISO 19005 – 1, 2005; ISO 19005 -1, 2008).

Türkiye'de TSE tarafından yayımlanan TS 13298; kurumlarda üretilen ve/veya üretilmesi muhtemel elektronik dokümanların belge niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi amacıyla aşağıdaki konuları kapsamaktadır: a) Elektronik belge yönetimi sistemi (EBYS) için gerekli sistem gereksinimleri, b) EBYS için gerekli belge yönetim teknikleri ve uygulamaları, c) Elektronik belgelerin yönetilebilmesi için gerekli gereksinimler, d) Elektronik ortamda üretilmemiş belgelerin yönetim fonksiyonlarının elektronik ortamda yürütülebilmesi için gerekli gereksinimler, e) Elektronik belgelerde bulunması gereken diplomatik özellikler, f) Elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerinin

sağlanması için alınması gereken önlemler, g) Elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için gerekli sistem alt yapısının tanımlanması (tse.org.tr, 2008c).

Sonuç olarak organizasyonlar gerçekleştirdikleri faaliyetlere yönelik ürettikleri ve kullandıkları bilgileri içeren belge kaynaklarını, yasal ve idari gereksinimler doğrultusunda yönetmek durumundadırlar. Değişiklik gösteren şartlar bilgileri içeren belge kaynakları için geliştirilen sistemleri olumsuz etkilemektedir. Bunun sonucu olarak yeni durumlara uygun sistemler geliştirmek veya mevcut sistemleri bu doğrultuda gözden geçirip günün şartlarına göre tasarlayarak sistemleri programlamak gerekmektedir. Bu amaçların uygulanabilmesine yönelik belge yönetim programlarını daha koordineli ve organize bir işleyiş içinde gerçekleştirmek için yeni standartlar geliştirilmektedir.

4. BÖLÜM

TBMM'NDE BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMLARI VE BELGE YÖNETİMİ

4.1. TBMM

Demokrasinin bir organı olarak görülen halkın temsili ve devlet idaresinin sağlanması amacıyla oluşturulan parlamento anlayışı 1808 yılında hükümet temsilcileriyle bölgesel iktidar olan Ayanlar arasında yapılan Sened-i İttifak anlaşması ile oluşturulan Meclis-i Ahkâm-ı Adliyenin oluşturulmasına dayandırılabilir. Bu yapılanmanın devamında I. Meşrutiyet döneminde Heyet-i Ayan ve Heyet-i Mebusan olmak üzere iki meclisin birleşmesinden oluşan Meclis-i Umumi oluşmuştur. Daha sonra 1908 yılında II: Meşrutiyetin ilanı ile Meclis-i Mebusan oluşturulmuştur. Birinci Dünya Savaşı İttifak devletlerinin işgallerine karşı yapılacak mücadelenin yol ve programlarının tespiti amacıyla yapılan genelge ve kongreler sırasında oluşan halkın temsili yaklaşımları sonrasında 19 Mart 1920'de Heyet-i Temsiliye adına tüm yurtta seçim yapılarak Ankara'da oluşturulacak yeni meclis için görevlendirilmeleri buyrulmuştur. Kurtuluş Savaşı dönemi içinde toplanan Meclisin aldığı ilk kararla kendisini Türkiye Büyük Millet Meclisi olarak isimlendirmiştir (Çakır, Şükran,1999:3-5).

Modern anlamda ülkelerin yönetimiyle ilgili kanun ve karaların alındığı organ meclis veya parlamento olarak tanımlanır. Ülkenin yönetimi ve bunun için gerekli kanunlar meclis çatısı altında karara bağlanır. Tüm bu faaliyetlerin ana insan unsuru olan milletvekilleri beli bir düzen içerisinde mecliste çalışmalarını

gerçekleştirirler. TBMM bu amaçla 23 Nisan 1920 tarihinde Türkiye'nin parlamentosu olarak kurulmuş ve faaliyetlerini sürdürmeye başlamıştır (tanıtım kitapları serisi 2).

4.1.1. TBMM'nin Görevi ve Çalışma Düzeni

TBMM'nin Oluşumu**:** TBMM, milletçe genel oyla seçilen 550 milletvekilinden oluşur. Genel seçimler 5 yılda bir serbest, eşit, tek dereceli, genel oy esaslarına göre, yargı organlarının genel yönetim ve denetimi altında yapılır.

TBMM'nin Görev ve Yetkileri:

Kuvvetler ayrılığı ilkesinden hareketle yasama yetkisi TBMM'ye aittir ve bu yetki Türk Milleti adına kullanılır, devredilemez. TBMM'nin temel işlevi, tartışma ve değerlendirme ortamı içinde, kanun yapmak ve yürütmeyi denetlemektir. Meclisin tüm çalışmaları, kendi yaptığı içtüzük hükümlerine göre yürütülür. TBMM'nin görev ve yetkileri anayasada sayılmaktadır. Bunlar;

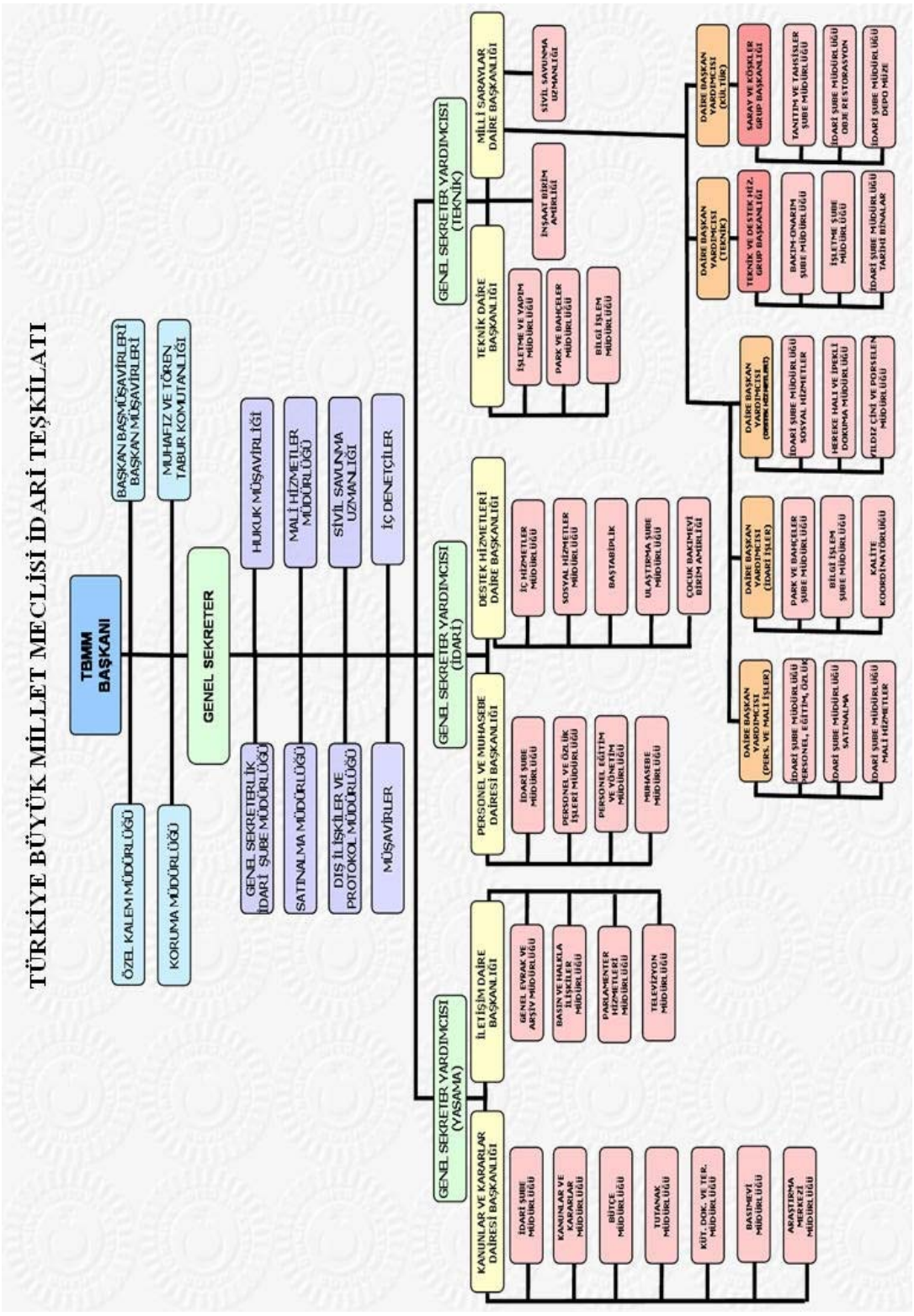
1) Kanun koymak, değiştirmek ve kaldırmak,
2) Bakanlar Kurulunu ve Bakanları denetlemek,
3) Bakanlar Kuruluna belli konularda Kanun Hükmünde Kararname çıkarma yetkisi vermek,
4) Bütçe ve kesin hesap kanun tasarılarını görüşmek ve kabul etmek,
5) Para basılmasına ve savaş ilanına karar vermek,
6) Milletlerarası antlaşmaların onaylanmasını uygun bulmak,
7) TBMM üye tam sayısının beşte üç (330) çoğunluğu ile genel ve özel af ilanına karar vermek,

8) Anayasanın diğer maddelerinde öngörülen yetkileri kullanmak ve görevleri yerine getirmektir.

4.1.2. TBMM Örgüt Yapısı

TBMM örgüt yapısını dört başlık altında toplayabiliriz. Bunlar; Başkanlık, Parti Grupları, Komisyonlar, Genel Sekreterliktir. Bu dört yapı kendi içerisinde birimlere ve kollara ayrılmaktadır. Başkanlık, Parti Grupları, Komisyonlar doğrudan yasama faaliyetlerinin gelişmesi ile ilgili faaliyetleri gerçekleştirirken, Genel Sekreterlik kurum içi idari faaliyetleri yürütmekle sorumludur. İdari teşkilat TBBMM Başkanı altında oluşmaktadır.

Konumuz gereği kurumsal verimliği artırmak ve etkin sağlamak için kurum içi bilgi ve belge yönetiminin varlığını konu edinen çalışmamız dolayısıyla ele alınan TBMM başkanının kontrolünde organize olan İdari Teşkilat içerisinde yer alan Genel Sekreterlik altında oluşan yapı içerisindeki birimlerin faaliyetleri incelenecektir.



Şekil-6: TBMM idari teşkilat şeması

4.1.3. TBMM Genel Sekreterlik Örgüt Yapısı

Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel sekreterliği, 13.10.1983'de kabul edilen 18.10.1983'de 18195 sayısı ile Resmi Gazetede yayınlanan 2919 numaralı Teşkilat Kanunun kuruluş konulu 2. maddesinde; "Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanına bağlı Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Sekreterliği; üç Genel Sekreter Yardımcısı, Hukuk Müşavirliği, Satınalma Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Genel Sekreter İdari Şubesi, Sivil Savunma Uzmanlığı, Dış İlişkiler ve Protokol Müdürlüğünden meydana gelir".

"Özel Kalem Müdürlüğü ve Özel Müşavirler görev yönünden doğrudan Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanına, idari yönden ise Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Sekreterliğine bağlıdır". Kanun maddesinin devamında diğer birimler şekil-6 TBMM İdari Teşkilat Şemasında olduğu gibi sıralanmaktadır (tbmm.gov.tr, 2008).

Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Sekreterliğinin görev ve sorumlulukları yine yukarıda ifade edilen kanunun 3. maddesinde şu şekilde yer alır; "Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Sekreterliğinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

a) Anayasa ile Türkiye Büyük Millet Meclisine verilen yetki ve görevlerin ifasında; Başkanlık Divanına, komisyonlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisi üyelerine her türlü idari desteği sağlamak,

b) Komisyonlarda görevli raportörler marifetiyle; kanun tasarı ve tekliflerini komisyonlara takdim etmek, komisyon raporlarını hazırlamak, talep halinde milletvekillerince verilen prensipler çerçevesinde kanun teklifi taslaklarını hazırlamak,

c) Tutanak ve basım hizmetleri ile doküman ve bilgi sağlama hizmetlerini yapmak,

d) Türkiye Büyük Millet Meclisi tesislerini her an hizmete hazır bulundurmak, bakım ve onarımlarını yapmak, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanının vereceği genel direktifler çerçevesinde güvenlikle ilgili faaliyetleri düzenlemek ve koordine etmek,

e) Milletvekillerinin ve Genel Sekreterlik teşkilatı kadrolarında görevli personelin; personel, sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini düzenlemek ve yürütmek,

f) Türkiye Büyük Millet Meclisinin ve Sayıştayın bütçe ve mali işlemlerini düzenlemek ve yürütmek,

g) Türkiye Büyük Millet Meclisinin evrak ve arşiv hizmetlerini yürütmek,

h) Türkiye Büyük Millet Meclisinin basın ve halkla ilişkilerini düzenlemek ve yürütmek,

i) Türkiye Büyük Millet Meclisi yönetiminde bulunan milli saray, köşk, kasır ve müştemilatının bakım, onarım ve muhafazası ile ilgili hizmetleri yapmak,

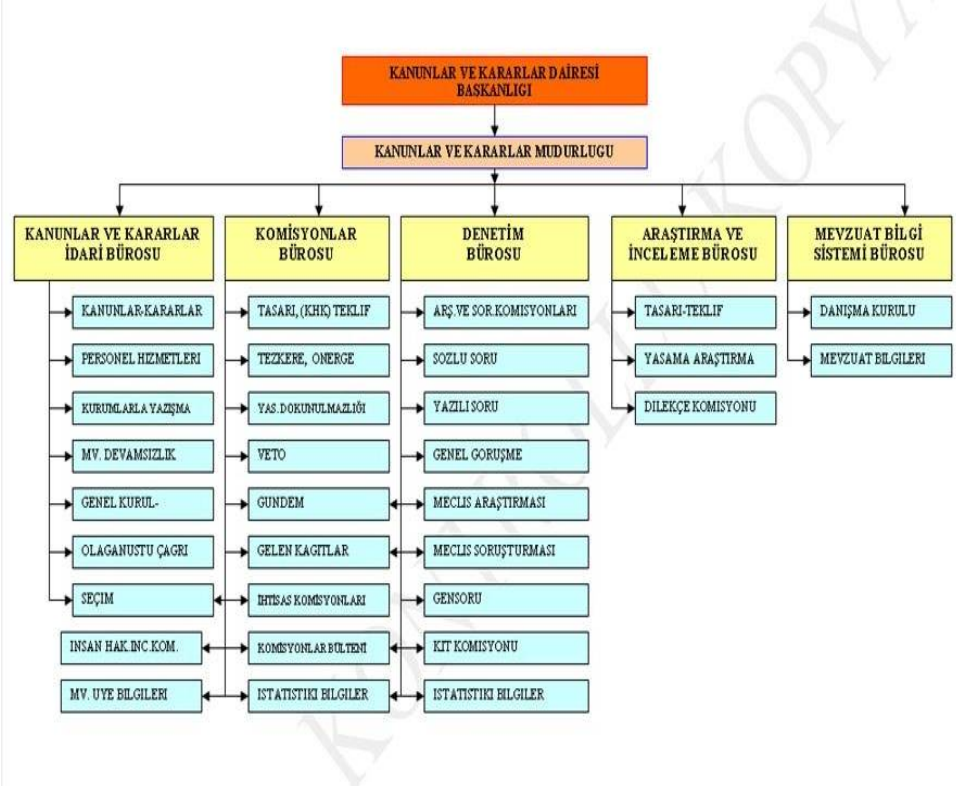
j) Cumhurbaşkanının Anayasada belirtilen yasama ile ilgili olan görevlerinin yerine getirilmesinde Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği ile koordinasyonda bulunmak,

k) Verilecek diğer görev ve hizmetleri yapmak (tbmm.gov.tr, 2008).

TBMM Genel Sekreterliği yetki ve görevlerini yerine getirebilmek amacıyla görev dağılımı sağlayacak şekilde daire başkanlıkları, müdürlükler ve onların içerisinde birimler olarak yapılandırılmıştır. Tez çalışmasında doğrudan işlenilen ve konuyla ilgili görülen birimler ayrıntılı şekilde ele alınmışlardır.

4.1.3.1. Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü

Müdürlük 10 Mart 1919'da kanunlar Kalemi Müdürlüğü adıyla kurulmuştur. 2919 Sayılı TBMM Genel Sekreterliği Teşkilatı Kanunda Kanunlar ve Kararlar Dairesi Başkanlığına bağlı olarak Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü adını almıştır (tbmm.intranet).



Şekil-7: Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü teşkilat şeması

2919 sayılı kanunun 2. maddesinin 1. fıkrasının b) bendinde Genel Sekreter yasama hizmetleri yardımcı birimi olan müdürlüğün başlıca görevleri şunlardır.

1) Meclis Başkanlığına ulaşan kanun tasarı ve tekliflerinin Anayasa, İçtüzük ve genel hukuk kuralları vb. gibi teknik yönden inceleyerek ilgili yerlere görüş ve önerilerini sunmak.

2) Milletvekillerin istemleri doğrultusunda kanun teklifi ve önerge taslağı hazırlanması istenilen konularda araştırma yapılarak bilgi notları sunulması

3) Kanun tasarı ve tekliflerinin havale edileceği komisyonların belirlenmesi ile ilgili fikir beyan etmesi

4) Komisyon raporlarının (sıra sayısı) basımı için incelenmesi, bunların Genel kurula hazır hale getirilmesi

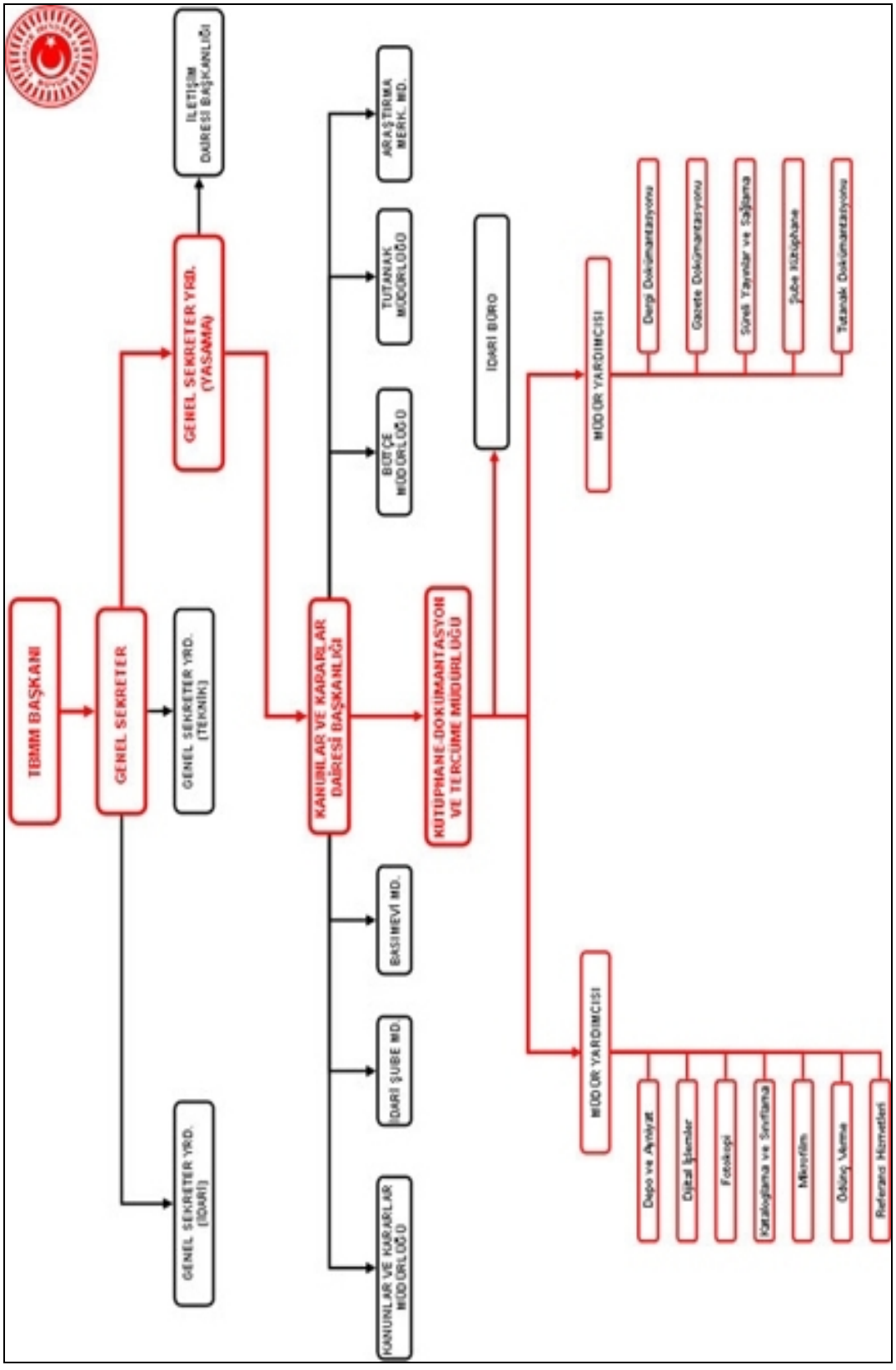
5) Tasarı, teklif ve tezkerelerin Genel Kurulda görüşülmesi sırasında, istendiğinde Komisyona doküman sağlanması ve yasama tekniği yönden danışmanlık hizmeti verilmesi ve yapılan değişikliklerin esas metne işlenmesi

6) Soru, Meclis araştırması, Meclis soruşturması, genel görüşme ve gensoru önergelerinin Anayasaya ve TBMM İçtüzüğüne uygunluğunun incelenmesi, önergelerin özetlerinin hazırlanması, bu önergelerle ilgili her türlü yazışmaların yapılması ve izlenmesi (Karakoçak, 2007:177).

4.1.3.2. Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü

TBMM ile hemen hemen yaşıt olan kütüphane 2919 sayılı kanunla şimdiki yapısına kavuşmuştur. Kütüphanenin amacı 17.02.2004 tarihli Resmi Gazetede 25376 sayı ile yayınlanan yönetmeliğin 5. maddesinde şöyle ifade ediliyor:" kütüphane hizmetlerinin amacı; özellikle milletvekillerinin yasama denetim ve temsil görevlerini yerine getirirken ihtiyaç duyabilecekleri belge ve bilgi kaynaklarının sağlanması, organize edilmesi ve etkin şekilde hizmete sunulmasıdır(tbmm.gov.tr).

Milletvekillerinin bilgi gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan kütüphane bu doğrultuda kitap, dergi ve gazete desteğinin yanında, mikrofilm, gazete dokümantasyon, dergi dokümantasyon ve tutanak dokümantasyon hizmetlerini vermektedir.



Şekil-8: Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü Yönetim Şeması

Kütüphanenin hizmet verdiği kullanıcılar Kütüphane Yönetmeliğin 10. maddesinde şu şekilde sıralanmıştır;

a) Türkiye Büyük Millet Meclisi Üyeleri,

b) Türkiye Büyük Millet Meclisi dışından atanmış Bakanlar,

c) Türkiye Büyük Millet Meclisi eski üyeleri,

d) Türkiye Büyük Millet Meclisi kadrolu, sözleşmeli ve geçici görevlendirilen personeli,

e) Milletvekili danışmanları,

f) TBMM Koruma Müdürlüğü ve Muhafız ve Tören Tabur Komutanlığı personeli,

g) Türkiye Büyük Millet Meclisi içinde hizmet veren diğer kurumların personeli,

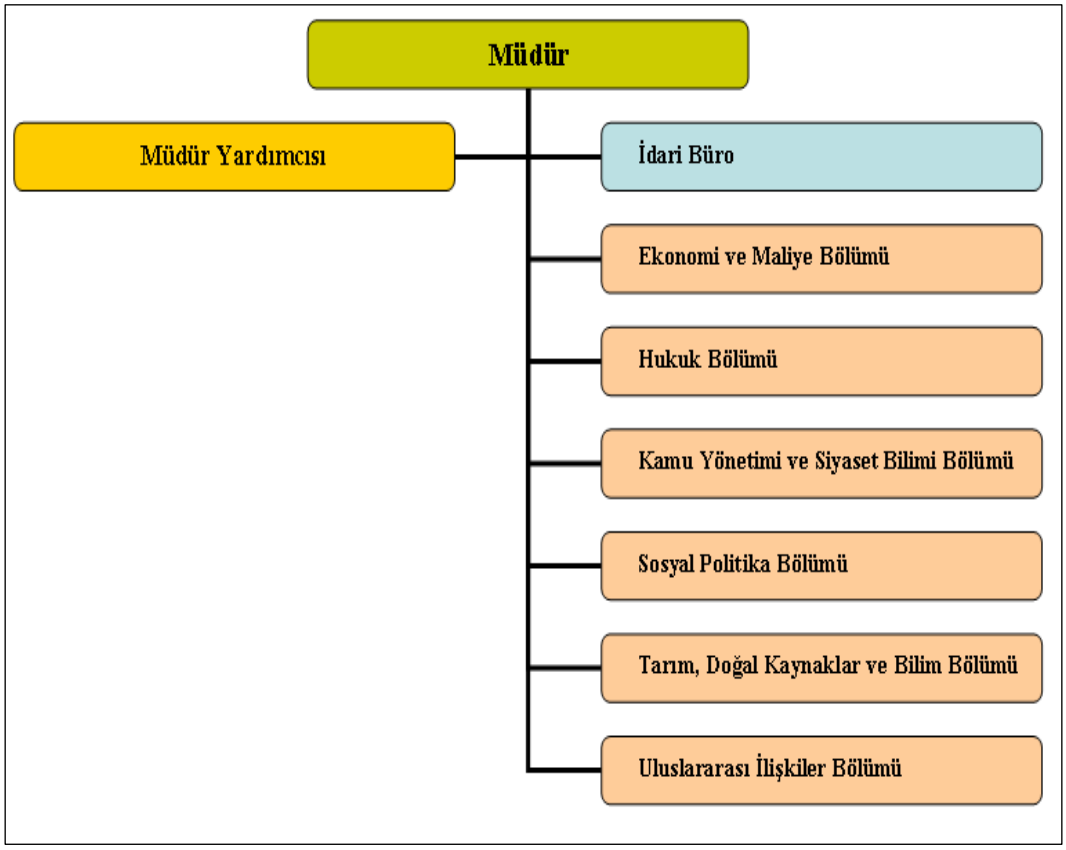
h) Parlamento Muhabirleri Derneğine üye basın mensupları,

i) Araştırmacılar,

4.1.3.3. Araştırma Müdürlüğü

Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğüne bağlı iken 08.04.2006 tarihli Resmi Gazetede 26133 sayı ile yayınlanan yönetmelikle resmi olarak ayrı bir müdürlük olarak görevini sürdürmeye başlamıştır. Müdürlüğün amacı aynı yönetmeliğin 4. maddesinde şu şekilde ifade edilmektedir:"milletvekillerinin yasama ve kara alma, hükümetin denetimi, siyasi diyalog ve hükümete tavsiyelerde bulunma, kamuoyunu bilgilendirme, parlamentoyu ulusal ve uluslararası alanda

temsil etme çalışmalarında ihtiyaç duydukları bilgileri tarafsız olarak, tam ve zamanında sağlamaktır (tbmm.gov.tr).



Şekil-9: Araştırma merkezi idari şeması

Aynı yönetmeliğin 5. maddesinde hizmet verdiği konular ve bölümler şu şekilde verilmiştir.

- Hukuk ve karşılaştırmalı mevzuat
- Kamu yönetimi ve siyaset bilimi
- Ekonomi ve maliye
- Uluslar arası ilişkiler
- Sosyal politika
- Tarım, doğal kaynaklar, bilim ve teknoloji

Müdürlük tüm bu hizmetlerini nitelikli uzmanlara aracılığıyla vermektedir.

4.1.3.4. Tutanak Müdürlüğü

Genel kurul görüşmelerinin tespiti ve Tutanak Dergisi haline getirilerek yayımlanmasını sağlamakla görevlidir (Yalçın, 1986: 68).

23 Nisan 1920'den itibaren göreve başlayan TBMM'de tutanak hizmetleri de başlamıştır. Tutanağın yasal dayanağı, anayasa ve içtüzüğün "parlamento faaliyetlerinin aleni olacağına ve bunlara ait olan tutanakların yayımlanacağına" ilişkin amir hükümdür (TBMM, 2007: 9).

Bu temel işlev bağlamında, Müdürlükçe yerine getirilmekte olan başlıca görevler şunlardır:

- Genel Kurul tutanaklarının tutulması ve tutanak özetlerinin hazırlanması,
- Tutanak Dergisinin baskıya hazırlanması,
- Genel Kurul açık oy tablolarının hazırlanması,
- Tutanak Dergisinin basılıp dağıtılmasına kadar geçecek sürede doğabilecek tutanak taleplerinin karşılanabilmesi için günlük fihrist düzenlenmesi,
- TBMM Başkanlık Divanı, Kültür Sanat ve Yayın Kurulu ile TBMM TV Yayın Danışma Kurulunun tutanak hizmetlerinin sağlanması,
- Daimi ve geçici komisyonların tutanak hizmetlerinin sağlanması,
- TBMM Başkanının basın toplantılarına, kişi ve heyet kabullerine ilişkin tutanak hizmetlerinin sağlanması,
- Anayasa Mahkemesinde açılan iptal davalarında ve Anayasa Mahkemesinin Yüce Divan sıfatıyla yaptığı duruşmalarda tutanak hizmetlerinin sağlanması,
- Yargı organlarınca istenilen tutanakların, aslına uygun onaylı suretlerinin gönderilmesi,

- TBMM'nin stenograf ihtiyacını karşılamak amacıyla açılan kurslarda, stenografi eğitimi verilmesi,
- TBMM Başkanlığı tarafından düzenlenen sempozyum, panel ve benzeri etkinliklerde tutanak hizmetlerinin sağlanmasıdır (TBMM, 2006 :23).

4.1.3.5. Genel Evrak ve Arşiv Müdürlüğü

Basit tanımla teşkilatın belge ve arşiv hizmetlerini yürütmekle görevlidir (Yalçın, 1986: 68). Müdürlük çalışmalarını TBMM Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğe tabii olarak yürütmektedir. 31.05.2008 tarihli Resmi Gazetede 26892 sayı ile yayınlanan yönetmeliğin 4 maddesinde arşivin görevleri; TBMM arşivinin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve korunması için gerekli karaların alınması olarak yer almıştır.

Arşivde bulunan arşiv malzemesi yönetmeliğin 11. maddesinde dosyalar, tutanaklar, komisyonlar evrakı, kayıt defterleri olarak ana bölümlere ayrılmıştır.

Arşivden yaralanacaklar ise yönetmeliğin 18. maddesinde resmi kuruluşlar, TBMM üyeleri, araştırmacılar olarak gösterilmiştir.

Bu temel işlev bağlamında, müdürlükçe yürütülmekte olan başlıca görevler şunlardır;

- TBMM'ye gelen evrak kayıtlarının yapılıp ilgili birimlere dağıtılması,
- Dilekçe Komisyonu Başkanlığına hitaben yazılmış olan başvuruların, özetlerinin çıkarılıp Komisyona teslim edilmesi,
- TBMM Başkanlığından, TBMM'de temsil edilen Siyasi Partilerden ve Genel Sekreterlik birimlerinden kurum dışına gidecek evrakların kaydedilerek ilgili yerlere ulaştırılması,

- Milli Saraylar Daire Başkanlığı ile TBMM Genel Sekreterliği arasındaki evrak iletişiminin sağlanması,

- TBMM Arşiv Kurulunun, raportörlük ve sekreterlik hizmetlerinin yürütülmesi ve Kurul kararlarının uygulanması,

- Genel Kurul çalışmaları sırasında TBMM Gündemi, sıra sayıları, tutanak dergileri, gelen kâğıtlar, geçen tutanak özetleri, kanunlar dergileri, genel görüşme, gensoru, Meclis araştırması, Meclis soruşturması raporları ile komisyonlardan gelen evrakın, milletvekillerine ve ilgili müdürlüklere dağıtımının sağlanması,

- Resmi Gazetenin günlük olarak Başbakanlık Basımevinden alınarak ilgili birimlere dağıtımının yapılması ve milletvekillerinin bu konudaki istemlerinin karşılanması,

- TBMM'nin yasama ve yönetim faaliyeti sonucu oluşan arşiv malzemesi ve ileride arşiv haline gelecek arşivlik malzemenin saptanması, tasnifi, kaydı, yerleştirilmesi ve bu malzemelerden yararlanma olanaklarının sağlanması,

- Milletvekilleri ile Kurumdan emekli olan veya ayrılan personelin özlük dosyalarının korunması ve bu evraklardan yararlanma isteklerinin karşılanmasıdır (TBMM, 2006: 26).

4.1.3.6. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Kurumun basın ve halkla ilişkilerini düzenlemek ve yürütmekle görevlidir (Yalçın, 1986: 68).

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünce yürütülmekte olan görevler, ilk kez 1973 yılında Millet Meclisi içtüzüğünde yer almıştır. Müdürlük son halini 2919 sayılı kanunla alarak faaliyetlerini halen sürdürmektedir (TBMM, 2007: 10).

- TBMM Başkanı ve Başkanlık Divanı Üyeleri ile milletvekillerinin basınla olan ilişkilerinin düzenlenmesi kapsamında, basın toplantılarının organizasyonu ve basın açıklamalarının kamuoyuna duyurulması,
- Halka açık organizasyonlarda araç-gereç ve personel gereksiniminin karşılanması ve bu tür organizasyonların halka duyurulması,
- TBMM Başkanının kutlama, taziye vb. mesajlarının yayımlanması,
- Dış Basın Bülteninin hazırlanması ve internet ortamında sunulması,
- Yasama kapsamındaki her türlü etkinliğin fotoğraflanarak hizmete sunulması,
- TBMM'de görev yapan basın mensuplarının yaka kartı ve araç kartlarının düzenlenmesi,
- TBMM'yi ziyarete gelen yurt içi ve yurt dışı heyetlere rehberlik hizmeti sunulması,
- Ziyaretçi giriş kartlarının düzenlenmesi ve ziyaretçi giriş çıkışının denetlenmesi,
- Yasama ve Anayasal Denetim etkinliklerin birer aylık süreçlerini kapsayan TBMM Bülteni'nin hazırlanması,
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun gereği olarak, vatandaşlarca talep edilen bilgilerin, ilgili birimlerden sağlanarak başvuru sahiplerine ulaştırılması,
- TBMM Başkanı, başkan vekilleri ve komisyonlar tarafından gerçekleştirilen etkinliklerin Meclis Haber Portalı aracılığıyla internetten kamuoyuna duyurulmasıdır (TBMM, 2006: 27).

4.1.3.7. Parlamenter Hizmetleri Müdürlüğü

Parlamenterlerin sekreterlik hizmetleri yanında, ziyaretçilerle ilişkilerinin gerektirdiği hizmetleri yürütmektedir (Yalçın, 1986: 68).

Müdürlük 2919 sayılı kanun ile Genel Evrak ve Basın-Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına bağlı milletvekillerinin yasama faaliyetleri gereği, halkla ilişkilerini sağlamak ve sekretarya hizmetlerini karşılama temel işlevini yerine getirmek amacıyla kurulmuştur (TBMM, 2007: 10).

Parlamenter Hizmetleri Müdürlüğünce yerine getirilmekte olan başlıca görevleri şunlardır:

- Sekreterler aracılığıyla milletvekillerinin her türlü yazışmalarının ve halkla ilişkilerinin düzenlenmesi,
- Milletvekillerince hazırlanan tebrik kartlarının etiket basım işlerinin izlenmesi,
- Milletvekilleriyle ilgili her türlü duyuru, davetiye ve benzeri basılı materyalin milletvekili bürolarına ulaştırılması,
- Milletvekillerinin faks ve fotokopi ihtiyaçlarının karşılanması,
- Milletvekili sekreterlerine ve danışmanlarına bilgisayarlarda çalışma olanağı sağlanması ve çıktı alma hizmetinin sunulması,
- Müdürlük içi personel hareketlerinin düzenli olarak bilgisayar ortamında izlenmesidir (TBMM, 2006: 28).

4.1.3.8. Bilgi işlem Müdürlüğü

Bilgi İşlem Merkezi Amirliği 1993 yılında TBMM Başkanlığı kararıyla kurulmuştur.

Müdürlüğün amacı; meclisin yasama ve denetim faaliyetleri gereğince kurumun idari birimlerinde, kurumsal bilgi yönetiminin gereği olarak, kurum gereksinimlerinin belirlenmesi; yatırımların planlanması, projelendirilmesi ve belirlenen güvenlik politikaları çerçevesinde gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

Müdürlük Teknik Daire Başkanlığına bağlı olarak çalışmalarını sürdürmektedir (TBMM, 2007: 11).

Birimce yürütülmekte olan başlıca görevler şunlardır:

- Milletvekillerinin yasama faaliyetleri ile TBMM yönetsel birimlerinin görevlerinin etkin ve verimli bir biçimde gerçekleştirebilmesi için gerekli donanım ve yazılımın sağlanması,
- TBMM'nin gerek yabancı parlamentolar, gerekse kamu kurum ve kuruluşlarıyla bilgisayar ortamında iletişim kurabilmesi için gereksinim duyulan donanım ve yazılımın sağlanması,
- Tüm birimlerin bilgi ve bilgi teknolojileri gereksinmelerinin karşılanmasında teknik danışmanlık hizmeti verilmesi,
- Kullanıcılara, bilgi teknolojileriyle ilgili sorunların çözümü konusunda teknik desteğin sağlanması,
- Kurumun sistem güvenliği ve bilgi güvenliği konularında politikalar geliştirilmesi ve uygulanması,
- TBMM'de bilgi teknolojileri kullanımıyla ilgili bilgisayar destekli istatistiklerin hazırlanması,

- TBMM çalışmalarının internet üzerinden kamuoyuna etkin biçimde aktarılabilmesi amacıyla ilgili birimlerle eşgüdüm sağlanması; bu konuda yazılım ve donanımın gereksinmelerinin karşılanmasıdır (TBMM, 2006: 36).

4.2. TBMM'nde Bilgi Yönetim Yaklaşımları

Modern dünyada parlamentolar pek çok işlevi yerine getirmekle sorumludur. Yaptıkları tüm faaliyetler önemli olmakla birlikte halkı temsil etmek, yasa yapmak ve denetleme mekanizmasının bir ayağını oluşturmak önde gelen sorumlulukları arasında yer almaktadır. Bu bakımdan halkın parlamentosundan, kurumsal olarak kolay olmayacak oranda işlevsellik ve verim beklemesi normal bir yaklaşımdır. Toplumsal ve iktisadi gelişmeler paralelinde parlamentolar yapmaları beklenilen iş yükü, onların mevcut taleplere cevap vermelerini zorlaştırmıştır. Hemen hemen her gün varlığından bile haberdar olmadıkları, çoğunlukla haklarında yeterince bilgi sahibi olmadıkları konularda caydırıcılığı ve düzeni sağlayacak yasalar koyup, karalar vermek zorunda kalan parlamentolar verimli çalışamamakta, yapılan faaliyetler sonucunda tatmin edici bulunamamaktadır (Turan, İlter,200:15-16).

Birçok konuyu ele alıp karar vermek durumunda olan TBMM bir parlamento olarak ondan beklenilen hız, etkinlik, doğruluk kıstaslarını yerine getirmekle sorumlu olduğu topluma karşı varlığının gereklerini yerine getirmiş olabilir. Bu nedenle TBMM ilgilendiği konular hakkında bilgi edinerek bir fikir sahibi olmalı ve devamında kendi bilgisini geliştirerek karar mercii olarak herkesi tatmin edecek sonucunu ortaya koymalıdır. Bu amaçla TBMM'nin yapması gereken öncelikli işlerden biri bilgi yönetim yaklaşım ve uygulamalarına ağırlık vermek olmalıdır.

4.2.1. TBMM Genel Sekreterlik Bilgi yönetimi ve Uygulamaları

TBMM Genel Sekreterliğin bilgi yönetim faaliyetleri 2919 sayılı kanunun 2. ve 3. maddelerinde belirtilmektedir. TBMM bilgi yönetim faaliyetleri kurumun yasama ve denetim faaliyetleri doğrultusunda yaptığı çalışmaların verimini artırarak kuruma daha fazla etkinlik kazandırma yönünde gerçekleşmektedir. Bu manada TBMM Genel Sekreterliğin bilgi destek faaliyetleri özellikle bazı müdürlüklerin ağırlıklı çalışmalarıyla yürütülmektedir. Bunlar;

- *Kanunlar ve Kararlar Müdürlüğü* .- Bilgi notları, görüş ve öneri sunmak, fikir beyan etmek, komisyon raporlarına son halini vermek, yasama tekniği yönünden danışmanlık hizmeti vermek, soru, meclis araştırması, meclis soruşturması, genel görüşme ve gensoru önergeleri ile ilgili işlemleri yerine getiren müdürlük, bilgi gereksinimlerinin sağlanması ve gerekli yeni bilgilerin elde edilmesi açısından kurumsal bilgi uygulamalarının önemli bir ayağını oluşturmaktadır.

- *Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü* .- TBMM'nin ana görevleri olan yasama ve denetleme faaliyetleri başta olmak üzere kurumsal faaliyetlerin sağlıklı ve etkin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli olan yazılı ve elektronik her türlü materyalin sağlanması ile kurumsal bilgi gereksinimlerin giderilmesini amaçlayan müdürlüktür.

- *Araştırma Müdürlüğü* .- Temel görevleri; milletvekillerinin yasama ve karar alma, siyasi diyalog ve hükümete tavsiyelerde bulunma, kamuoyunu bilgilendirme, parlamento çalışmalarında ihtiyaç duyulan bilgileri tarafsız olarak, tam ve zamanında sunmaktadır. Bu nedenlerle kurumsal bilgi gereksinimlerinin sistemli ve düzenli sağlanmasında önemli rol oynayan birimlerden biridir.

• *Tutanak Müdürlüğü* .- Tutanaklarla ilgili tüm işlem süreçlerinin içerisinde yer alan müdürlük, bu anlamda hem TBMM'nin hem de yasama üzerine çalışmalar yapan kurum dışı kişi ve organizasyonların bilgi gereksinimlerini karşılayacak faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

• *Genel Evrak ve Arşiv Müdürlüğü* .- Kurumun asli görevleri sonucunda oluşan veya biriken dolayısıyla kurumun en önemli bilgi kaynakları olma özelliğine sahip olan belge ve dokümanlara yönelik çalışmaları yapan, kurumsal bilgiyi barındıran arşiv belgelerine erişim sağlayan ve kullanıma sunan müdürlüğün bilgi yönetim uygulamalarında önemli bir yeri bulunmaktadır.

• *Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü* .- Kurumun basın ve halkla ilişkilerini düzenlemek ve yürütmekle görevli olan müdürlük, yürüttüğü çalışmalarla dış bilgi kaynaklarından bilgi sağlamaktadır. Bu kaynaklardan edindiği bilgi birikimini kurumun ilgili organlarına aktararak yönetimin bilgi gereksinimlerini sağlayan müdürlük olarak ön plana çıkmaktadır.

• *Parlamenter Hizmetleri Müdürlüğü* .- Özellikle milletvekillerine ve milletvekillerinin faaliyetlerine yönelik gerçekleştirdikleri destekleyici çalışmalar ile kurumsal bilgi gereksinimlerinin giderilmesinde rol oynayan müdürlüktür.

• *Bilgi İşlem Müdürlüğü.*- Kurumsal amaçlar doğrultusunda tüm birimlerin bilgi ve bilgi teknolojileri gereksinmelerinin karşılanması ve bu doğrultuda teknik danışmanlık hizmeti verilmesi açısından bilgi yönetim uygulamalarına özellikle teknik yönden destek sağlayan müdürlüktür.

Yukarıda sıralanan ve bilgi yönetim uygulamalarında bilginin sağlanması, organize edilmesi ve sunulması faaliyetlerinde etkin olan müdürlükler dışında yer

alan birim ve müdürlükler yürüttükleri faaliyetlerle bilgi yönetim uygulamalarına dolaylı olarak katkı sağlamaktadırlar.

TBMM'nin yönetim etkinliklerini geliştirmek için yürüttüğü çalışmaların bilgi yönetimi ile de ilişkisi bulunmaktadır.

TBMM yönetimsel etkinliği ve verimliliği artıracak çalışmalarda bulunmuştur. Bu bağlamda yapılan çalışmalar ile 2006 yılında hedeflediği ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Standardı belgesini almıştır.

TBMM bu standart bağlamında bir kalite politikası belirleyip bu çerçevede çalışmalarını sürdürmektedir. TBMM kalite politikasının ana hatlarını;

- İletişim ve işbirliğine açık olmak,
- Personelin kendini geliştirmesine fırsat tanıyan bir yönetim anlayışı uygulamak,
- Dünya parlamentoları arasında en iyi olmak hedefiyle, kaynakları etkin ve verimli kullanmak,
- TBMM'nin temel var oluş nedenleri olan yasama ve denetim faaliyetlerini sürekli iyileştirebilir idare göstermek,
- Başta milletvekilleri olmak üzere diğer hizmet verilen unsurların memnuniyetini sağlamaktır (TBMM, 2007: 45).

TBMM genel sekreterliği bu politikalar ve daha fazlasını gerçekleştirmek amacıyla 2008 yılından itibaren "Stratejik Plan" çalışmalarına başlamıştır.

TBMM yasama ve denetim faaliyetlerinde etkinlik ve verimliliği artırmak ve kurumun bilgi ve belge gereksinimlerini karşılamak için çalışmalarını sürdürmektedir. Bu bağlamda;

- Milletvekillerine ve parlamento kurumlarına hızlı, doğru, yeterli ve gerekli yasama desteğini sağlamak,
- Yasama süreci ile yasama ve denetim konuları üzerine yayınlar hazırlanarak bilgi paylaşımını artırmak,
- TBMM Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği'nin güncellenmesi çalışmalarına devam etmek,
- Bilgi edinme hakkının kullanılmasını kolaylaştırmak, diğer kamu idareleri, sivil toplum kuruluşları, vatandaş ve milletvekilleri ile TBMM arasındaki iletişime olumlu yönde katkı sağlamak,
- Stratejik yönetim sistemine geçiş için gerekli planlama çalışmasını yaparak, TBMM Genel Sekreterliği Stratejik Plan çalışmalarını sürdürmek. Bu manada yönetimde stratejik idare ve performans yönetimi anlayışının ve denetim sisteminin geliştirilmesi ile personelin tasarruf bilincini ve kültürünü yaygınlaştırmak,
- TS EN ISO 9001: 2000 Standartları temel eğitimi, dokümantasyon, iç tetkik, toplam kalite yönetimi, problem çözme yöntem ve teknikleri eğitimleri vermek,
- Birim temel işlevleri üzerinden hazırlanacak olan işlem (proses) şemaları ile mali iş ve işlemlerde kullanılan formlar, standart hale getirmek,
- İletişime ve işbirliğine açık olmak,
- Teknolojik imkânlarla idari ve mali mevzuata erişimi artırmak, belge yönetiminin sistematikleştirilmesi ile milletvekilleri ve kamuoyunun hızlı ve güvenilir bilgiyle desteklenmesini sağlanmak,
- Veritabanı uygulamalarının tüm iş ve işlemlerde kullanılabilir olmasını sağlamak,

- Büro hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak,
- Kablosuz ağ sistemiyle internet ve intranet kullanımı etkinleştirmek,
- Aktif Dizin uygulaması tüm kampüsü kapsayacak hale getirmek ve bilgisayar parkını yenilemek,
- Zengin gazete koleksiyonunu dijital ortama aktarmak,
- Kütüphane, Araştırma Merkezi, Arşiv Binası tamamlanarak bilgi hizmetlerinin verimliliğini arttırmak,
- Arşiv depolarının modernizasyonu tamamlamak,
- Başkanlık Divanın kararları hazırlanarak bir yazılım ile intranet üzerinden erişilebilir kılmak,
- Arşiv otomasyon sisteminin geliştirilmesine devam etmek ve ilgili arşiv belgelerinin web üzerinden araştırmacıların erişimine sunmak,

hedefleri arasında yer almaktadır.

4.2.2. TBMM Genel Sekreterlik Bilgi Yönetimi Değerlendirmeleri

Bilgi yönetimi birçok disiplinin, olgunun ve faaliyetin iç içe olduğu bir uygulama alanıdır. Böylesine bir yapıya sahip olan bilgi yönetiminin TBMM'de uygulanması bir gerekliliktir. Ayrıca bilgi yönetiminin kurum içinde organize edilmesi ve uygulanması için bir birimin oluşturulması gerekmektedir.

"Bilgi Yönetimi ve Verimliliğe Etkisi: Türkiye Büyük Millet Meclisi Uygulaması" isimli doktora çalışmasında Karakoçak (2007) TBMM'de bilgi yönetimi uygulamasına ilişkin şu değerlendirmeleri yapmıştır:

- Bilgi üretimi ile güven ve işbirliğinin ilişkisi vardır. TBMM bu nedenle bilgi üretiminde güveni ve işbirliğini artırıcı önlemler almalıdır.

- Bilgi üretimi ile öğrenme arasında ilişki vardır. TBMM bu anlamda eğitim faaliyetlerini artırması gerekmektedir.

- Bilgi üretimi ile ademi merkezileşme arasında olumlu bir ilişki vardır. TBMM'nin örgüt yapısı bilgi paylaşımını engellemektedir. Kendine özgü bir kamusal yapısı olan kurumun hiyerarşik yapıları bilgi paylaşımını engellediği ortaya çıkmıştır.

- Bilgi yönetiminin önemli unsurlarından biri hazmetme kapasitesi olan insan sermayesidir. Bu nedenle TBMM'de uzman niteliğine sahip insanların daha fazla istihdam edilmesi zorunludur.

- Bilgi yönetimi ile teknoloji arasında olumlu ilişki vardır. TBMM'de bilgi yönetimi için kullanılan herhangi bir yazılım olmadığı tespit edilmiştir.

- Bilgi üretimi ile kurumsal yaratıcılığın olumlu ilişkisi vardır. Bu nedenle kurumsal ürün ve hizmetlerde iyileşme sağlanmalıdır.

- Örgütsel yaratıcılık ile kurumsal verimlilik arasında olumlu ilişki vardır. Bu nedenle kurumsal yaratıcılığı artırıcı önlemler alınmalıdır.

- Örgütsel yaratıcılık ile e-devlet arasında olumlu ilişki vardır. e-devlet çalışmaları geliştirilmelidir (Karakoçak, 2007: 237-239).

Tez çalışmamız süresince TBMM'nde yürütülen araştırma, gözlem ve incelemeler ışığında bilgi yönetimi konusunda şu tespitler yapılmıştır.

- Her şeyden önce bilgi yönetiminin verimli ve etkin çalışabilmesi için temel gereksinim, üst yönetimle yakın ilişkinin kurulması ve üst yönetimin devamlı desteğinin sağlanabilmesi önem taşımaktadır. Bu bağlamda TBMM idari teşkilatı içerisinde doğrudan TBMM başkanlığına bağlı bir birim oluşturulması öncelikler arasında yer almalıdır. Bu konuda yapılabilecek uygulamalardan biri "Bilgi Yönetim

Daire Başkanlığı"nın kurulması olabilir. Kurumun tüm entelektüel sermayesini organize etmesi düşünülen böyle bir bilgi yönetim yapılandırılmasının, kurumun tümünü kapsayacak etki alanına sahip olması uygun olur. Böylesine bir yapılanma hiyerarşik düzende yapılacak düzenlemelerle üst yönetimden en alt yönetim ve birimlere kadar iki yönlü bilgi akışını sağlayacak bir düzenlemeyle de desteklenmelidir. Buna benzer örnekler çok sayıda bulunmaktadır ve hızla artış göstermektedir.

- Bilgi yönetiminin kurumdaki etkinliğini sağlayan üst yönetim anlayışı, insan sermayesi, teknolojik alt yapının oluşturulup ilişkilendirilmesi gerekmektedir. Bu yeni yapılanma özellikle; idari, teknik, personel açısından gerçekleştirilmelidir. Buradan hareketle tüm bilgi teknolojisi kaynaklarından faydalanılmalıdır. Özellikle "Bilgi İşlem Müdürlüğü" desteklenmeli ve ihtiyaçlara cevap verebilecek duruma getirilmelidir.

- Bilgi yönetiminin kurumdaki etkinliğini artıracak diğer bir unsur, insan faktörüdür. Tüm bilgi yönetim faaliyetlerinin organize edilmesi için politika, plan ve düzenlemeleri tasarlayacak ve süreçleri idare edecek konu uzmanları ile bilgi ve belge uzmanlarının bilgi yönetim sürecinde yer alması bir zorunluluktur. Teknik bir eksiklik süreç içerisinde bir şekilde bertaraf edilebilirken insan unsuru bilgi yönetim piramidinin en üstünde yer aldığından hatası ve eksikliği göz ardı edilebilecek bir olgu değildir.

- Kurum içerisinde oluşturulacak "Bilgi Yönetimi" yapılanması Türk milletini ve devletini, hem ülke içinde hem de ülke dışında temsil eden TBMM'nin kurumsal verimliliğini ve etkinliğini artıracaktır. Böylesine önemli olan bir

yapılanmanın, TBMM'de rahatlıkla organize edilebileceği ve çalışmalarını sürdürebileceği bir çalışma ortamı sağlanmalıdır.

- Bilgi yönetim uygulamalarının sürdürülebilir olması için üst yönetim ile Başkanlık Divanının desteği alınarak gerekli bütçenin sağlanması gerekmektedir.

4.3. TBMM'NDE BELGE YÖNETİMİ

Temel olarak belgelerin arşive teslimine kadar olan süreç içerisinde belgelere yönelik gerçekleştirilen uygulama ve süreçlerin belli bir program dâhilinde yönetilmesi olan belge yönetimi konusu, bu bölümde ayrı bir başlık değerlendirilmiştir.

Kurumsal kaynakların önemli fonksiyonlarının başında gelen belgelerin yönetilmesi, kurumsal bilgi yönetiminin yanında organizasyonun tüm aktiviteleri ile ilişkili yönetimsel bir yaklaşımdır. Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde TBMM'de mevcut belge yönetimine ilişkin uygulamalar ve devamında da belge yönetimine ilişkin öneriler getirebilmek amacıyla durum tespitini sağlayacak anket çalışmasına yer verilmiştir.

4.3.1. TBMM Genel Sekreterlik Belge Yönetimi Uygulamaları

TBMM'de özellikle belgelerin üretilmesine yönelik düzenlemeler dikkati çekmektedir. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Belgelerde TBMM ana binasının çizimi bütün çalışmalarda sayfanın altında ve onun altında "Egemenlik Kayıtsız Şatsız Milletindir" ibaresi majiskül harflerle mutlaka yer alacaktır. Çizgi kalınlığı işin büyüklüğüne göre değişmekle birlikte 0.1 ve 0.2 punto tercih edilebilir. Renk yaldız olacaktır (TBMM kurumsal kimlik, 2004:6).

- TBMM'nin standart yazı fontu Galliard ve ailesidir.

- Vip Antetli A4, İletişim Ofisi Antetli, Özel Kalem Antentli2, zarf, Genel Sekreterlik Talep Formu, Antetli A4 Dış Yazışmalar, Antetli A4 İç Yazışmalar, Antetli A5 Dış Yazışmalar, klasör sırtı, dosyalar, klasör vb gibi belge ve belge muhafaza aparatları standartları belirlenmiştir (TBMM kurumsal kimlik, 2004: 9-56).

- Parlamenter Hizmetler Müdürlüğü'nün belirlemiş olduğu bir dizi yazışma formatı bulunmaktadır.

TBMM'de belge yönetiminin düzenleme sürecine yönelik yapılan dikkate değer en önemli çalışma TBMM Personel ve Muhasebe Dairesi Başkanlığı Personel Eğitim ve Yönetim Müdürlüğünün yayınladığı "sayı: A.01.0.GNS.0.12.00.03- 1233 / 18660 12/09/2008 konu: Yazışma Kod Sistemi" olan 2008/8 Genelge'dir. Bu genelge yasal niteliği sebebiylede önem taşımaktadır. Belge yönetiminin düzenleme sürecine yönelik yapılan diğer çalışmalar ise toplam kalite yönetimi ve kısmen de olsa Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün geliştirdiği "Standart Dosya Planı"na göre yapılan uygulamalardır. Standart Dosya Planı kurum genelinde kullanılmasından ziyade dosyalama konusunda getirdiği kolaylık ve standartsal yaklaşımı nedeniyle bilinçli olan bazı birimlerdeki personeller tarafından uygulanmaya çalışıldığı görülmüştür.

- TBMM'de belge yönetiminin ayıklama-imha ve değerlendirme sürecine yönelik çalışmalarda kullanılabilecek, ayrıca arşivsel materyallerin, işlem ve süreçlerin tanımlandığı "Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" bulunmaktadır.

- E-türkiye adıyla açılışı yakın bir zamanda tamamlanan e-devlet kapısı Türkiye'nin e-devlet ve m-devlet konularında attığı önemli adımların ilk aşamalarındandır. Bu manada TBMM'de elektronik belge yönetimine yönelik olarak

görülebilecek bilgi işlem müdürlüğü tarafından tasarlanmış ve hazırlanmış bir belge kayıt sistemi bulunmaktadır. Sadece üç birimin kullandığı tespit edilmiş olan sistem gizli tutulduğu için tam manasıyla inceleme ve analiz şansı bulunulamamıştır.

TBMM'de belge yönetim süreçlerine yönelik anket öncesinde tespit edilen bu uygulamalar dışındaki durum anket bölümünde verilmiştir.

4.3.2. TBMM Genel Sekreterlik Belge Yönetimi Hakkında Anket Çalışması ve Değerlendirme

Anket TBMM'de idari işleyişi kontrol eden Genel Sekreterlik kapsamında yer alan birimlerin "İdari Büroları" evren olarak seçilmek suretiyle uygulanmıştır. idari bürolarda çalışan toplam 58 kişiye anket uygulanmıştır. Anket çalışması mümkün olduğunca birebir gerçekleştirilmekle birlikte ankete katılanların çeşitli iş yoğunluklarından dolayı 8 kişiden geri dönüşüm alınamamıştır. Ankete katılımı gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo-1: Ankete katılan birim ve çalışan oranları

Ankete Katılan Birimler ve Personel Oranları				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
Kütüphane	2	4,0	4,0	4,0
Bilgi İşlem	3	6,0	6,0	10,0
Televizyon	2	4,0	4,0	14,0
Tutanak	2	4,0	4,0	18,0
Parlamenter Hizmetler	2	4,0	4,0	22,0
Satın Alma	3	6,0	6,0	28,0
Personel Özlük	1	2,0	2,0	30,0
Personel Eğitim	5	10,0	10,0	40,0
Muhasebe	2	4,0	4,0	44,0
İşletme Yapım	2	4,0	4,0	48,0
Kanunlar Kararlar	3	6,0	6,0	54,0
Mali Hizmetler	3	6,0	6,0	60,0
Hukuk Müşavirliği	2	4,0	4,0	64,0
Araştırma	2	4,0	4,0	68,0
Ulaştırma	1	2,0	2,0	70,0
Sosyal Hizmetler	2	4,0	4,0	74,0
Baştabiplik	1	2,0	2,0	76,0
Basın Halkla İlişkiler	2	4,0	4,0	80,0
İnşaat Birim Amirliği	1	2,0	2,0	82,0
Park Bahçeler	3	6,0	6,0	88,0
Genel Sekreterlik İdari Büro	3	6,0	6,0	94,0
İç Hizmetler	3	6,0	6,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Anket, birimlerin belge işlemlerini yürüten idari bürolara uygulanmıştır. İdari bürolarda çalışan personellerin unvanları ve görevleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo-2: Ankete katılanların unvanları ve oranları

Ankete Katılanların Görevleri ve Oranları				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Büro Görevlisi	38	76,0	76,0	76,0
Sekreter	7	14,0	14,0	90,0
Arşiv Memuru	2	4,0	4,0	94,0
Bilgisayar Operatörü	2	4,0	4,0	98,0
Yasama Uzmanı	1	2,0	2,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Tablo-3: Ankete katılanların görevleri ve oranları

Ankete Katılanların Unvanları ve Oranları				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Memur	26	52,0	52,0	52,0
Sözleşmeli Memur	4	8,0	8,0	60,0
Sosyal Çalışmacı	2	4,0	4,0	64,0
Sekreter	3	6,0	6,0	70,0
Arşivci	2	4,0	4,0	74,0
Şef	7	14,0	14,0	88,0
Büro Görevlisi	3	6,0	6,0	94,0
Uzman	1	2,0	2,0	96,0
Mühendis	1	2,0	2,0	98,0
Teknisyen	1	2,0	2,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

İdari bürolarda çalışanların unvanları %52 oranında memurdur. Diğer taraftan çalışanların görevleri %76 oranında büro görevlisidir. Unvanların %3'ü sekreter ve %3'ü memur olarak tespit edilmiştir. Buradan da anlaşılacağı gibi çalışanların %94'ünün unvanları ile ilgisi olmayan farklı bir görevde çalışmaktadır.

Tablo-4: Ankete katılanların eğitim durumları ve oranları

Ankete Katılanların Eğitim Durumları ve Oranları				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Lise	7	14,0	14,0	14,0
Yüksekokul	13	26,0	26,0	40,0
Lisan	28	56,0	56,0	96,0
Yüksek Lisan	2	4,0	4,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

İdari bürolarda çalışanların % 60'ı lisans ve yüksek lisans mezunudur. Bu veri bizlere idari büroda çalışanların eğitimli olduklarını gösterir.

Genel manada verilen ilk dört tablodan şöyle bir sonuç çıkmaktadır.

Birimlerin idari bürolarında ortalama olarak çalışan sayısı 3'tür. Bu çalışanların unvanları 5 farklı alandan oluşmaktadır. İdari bürolarda çalışanların görevleri ise nicelik olarak on farklı görev alanından oluşmaktadır. Son olarak idari bürolarda hizmet veren personelin en düşük eğitim düzeyi lise olmakla birlikte en yüksek eğitim seviyesi yüksek lisanstır.

Belge (Evrak) Üretimi

Tablo-5: Yazışma Kuralları Yönetmeliğinin bilinme oranı

Yazışma Kuralları Yönetmeliği Bilinme Oranı				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evet	45	90,0	90,0	90,0
Hayır	5	10,0	10,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Tablo-6: Yazışma Kuralları Yönetmeliğinin kullanım durumu

Yazışma Kuralları Yönetmeliğinin Kullanımının Analizi				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evet	45	90,0	90,0	90,0
Hayır	5	10,0	10,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Kamu kurumlarında yazışmalarda uygulanacak esasları belirleyen 18/10/2004 tarihli ve 2004/8125 numaralı, Bakanlar Kurulu kararıyla, dayandığı kanunun 10/10/1984 no: 3056 olan "Resmî yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmelik" TBMM'de uygulanması ile ilgili sorumuza verilen cevaplara göre %90 oranında "Resmî yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmelik" biliniyor ve aynı oranda uygulanıyor.

Tablo-7: İç Yazışma Yönergesi var mı sorusuna verilen cevapların oranı

İç Yazışma Yönergesi				
	Katılımcı Sayısı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evet	36	72,0	72,0	72,0
Hayır	14	28,0	28,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

İç yazışma yönergesi ile ilgili soruya verilen cevaplara göre %72 oranında böyle bir yönergenin olduğunu söyleyebiliriz. Ancak yapılan araştırmada, kurum içerisinde böyle bir yönerge bulunmadığı görülmüştür. Çalışanlar, yazışmalarda dikkate aldıkları; Personel ve Muhasebe Dairesi Başkanlığı Personel Eğitim ve Yönetim Müdürlüğünün yayınladığı "sayı: A.01.0.GNS.0.12.00.03- 1233 / 18660 12/09/2008 konu: Yazışma Kod Sistemi" olan 2008/8 Genelgedir. Bu genelge TBMM Yazışma Kod Listesini içeren bir özeliğe sahiptir.

Tablo-8: Üretilen belge türleri

Üretilen Belge Türleri			
	Katılımcı sayısı	Yüzde	
Yazılı Belge	49	98,0	
Harita	0	0,0	
Ses Bandı	2	4,0	
Kaset	3	6,0	
Defter	1	2,0	
Proje	2	4,0	
Görüntü Bandı	2	4,0	
Manyetik Şerit	1	2,0	
Resim	2	4,0	
Foto	2	4,0	
CD/DVD	5	10,0	
Disket	1	2,0	
Diğer	2	4,0	Rapor, İstatistik, Tablo, Grafik, Çizelge

TBMM %98 oranında yazılı belge kullanılmaktadır. Buradan da anlaşılabileceği gibi TBMM'de uygulanacak bir belge yönetim programının ağırlıklı olarak geleneksel belge kullanımı dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. e-devlet uygulamalarının ağırlık kazandığı günümüzde çalışan personele e-belge konusunda eğitim verilmedir.

Tablo-9: En sık kullanılan belge

En sık kullanılan belge			
	Tercih Sayısı	Yüzde	
Yazışma	45	90	
Talimat	3	6	
Rapor	4	10	
Form	3	6	
Diğer	5	10	Kaset, Bilgi notu, Bilgi işlem, Tutanak

En sık kullanılan belgelerin tespit dilmesine yönelik sorulan ve tercihlerin birden fazla olabileceği sorumuzda %90 oranında yazışma denilmiştir. Buradan da anlaşılacağı gibi birimlerde ağırlıklı olarak belge üretiminde yazışmalar kullanılmaktadır.

Tablo-10: Belge kayıt ortamlarının yüzdeleri

Belge Kayıt Ortamları			
	Katılımcı sayısı	Yüzde	
Çıktı	40	80,0	
Elektronik	11	22,0	
Bilgisayar Diski	0	0,0	
Sunucu (server)	1	2,0	
Diğer	3	6,0	Müdürlük ağ bağlantısı, Defter

Hemen hemen tüm organizasyonlarda gözlenen durum olan, belgelerin bilgisayar aracılığıyla hazırlayıp çıktı alınması %80 oranında TBMM'de de gerçekleşmektedir. Diğer tercihi içerisinde yer alan müdürlük ağ bağlantısı açıklamasını sunucu (server) seçeneği içinde değerlendirmek mümkün olabilir. elektronik, sunucu (server), diğer seçeneklerine verilen cevaplar e-belge yönetimi içerisinde değerlendirilebilir. Bu nedenle toplamda %30 oranında e-belge yönetiminin kısmen de olsa kullanıldığından söz etmek mümkün olur.

Tablo-11: Birimlerde günlük yapılan ortalama yazışma yüzdeleri

Günlük yazışma sayısı				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
5 az	9	18,0	18,0	18,0
5_10	21	42,0	42,0	60,0
10 fazla	20	40,0	40,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Günlük yazışmaların üretim sayısı %18 oranında 5'den az, %42 oranında "5-10" arasında, %40 oranında "10'dan fazla" oranda gerçekleştiği tespit edilmiştir. Sonuçlardan anlaşılacağı gibi günlük yazışmaların çoğunlukla 10'dan fazla gerçekleştiğini söyleyebiliriz.

Yazışma Kuralları Yönetmeliği bilinmekte ve aynı oranda da belge üretimlerinde kullanılmaktadır. İç yazışma yönergesi olmadığı anket öncesinde yapılan incelemede tespit edilmiştir. Fakat yapılan anket çalışmasında yazışma kod sistemine ilişkin genelge iç yazışma yönergesi olarak değerlendirildiği anlaşılmıştır. Üretilen belge türlerinde çeşitlilik görülmekle birlikte %98 oranında yazılı belge kullanılmaktadır. Kurumda sıklıkla kullanılan belge türü %90 oranıyla yazışmadır. %30'luk oranla kurumda e-belge yönetimine ilişkin uygulamalar tespit edilmiştir. Birimlerdeki günlük yazışma sayısının 10 ve ondan fazla olduğu görülmüştür.

Dosyalama İşlemleri

Anketin 15. sorusunda sorulan: "Arandığında her türden belgeye ulaşabiliyor musunuz?" sorusuna hayır cevabını veren 50 denek arasından 4 kişi yarı güncel özelliğe sahip belgelere erişimde zorluk yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımın az olduğu bu sorumuz için çoğunluğu yakalayamadığımız için kesin bir yargı çıkarılamamıştır.

Tablo-12: Dosya içerik listesi çıkarılmasıyla ilgili tablo

Dosya İçerik Listesi Çıkarılıyor mu?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	23	46,0	46,0	46,0
HAYIR	27	54,0	54,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Dosya içerik listesinin çıkarılıp çıkarılmadığını sorgulayan tablodan da anlaşılabileceği gibi %46'lık evet cevabına yakın %54'lük hayır cevabı bulunmaktadır. Bu sonuçlardan anlaşılacağı gibi iki seçenek arasında yakın bir denklik olmakla birlikte kurum içerisinde çoğunlukla dosya içerik listelerinin çıkarılmadığı söylenilebilir.

Tablo-13: Standart Dosya Planı biliniyor mu sorusuna verilen cevapların oranı

Standart Dosya Planı bilgisi var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	21	42,0	42,0	42,0
HAYIR	29	58,0	58,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Başbakanlığın 24 Mart 2005 tarihli ve 2005/7 sayılı genelgesi ile duyurulan ve uygulanması istenen "Standart Dosya Planı" hakkında %58 oranında çalışanlar bilgi sahibi değillerdir. Anket uygulaması sırasında yapılan görüşmelerde personel tarafından bu olumsuzluk, TBMM'nin istisnai kurum özeliğine dikkat çekilmek suretiyle genelgenin kendilerine ulaştırılmadığı dile getirilmiştir. Fakat kamu kurumlarında belgelere yönelik belli bir standart getirmek, belgesel anlamda bir bütünlük oluşturmak amacıyla Başbakanlık Devlet Arşivleri tarafından hazırlanan standart dosya planının TBMM'nin gereksinimlerini karşılamada yarar sağlayacağı söylenilebilir.

Tablo-14: Standart Dosya Planı kullanılıyor mu sorusuna verilen cevapların oranları

Standart Dosya Planı kullanılıyor mu?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	15	30,0	30,0	30,0
HAYIR	35	70,0	70,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Yine aynı şekilde yukarıda ifade edilen gerekçeler nedeniyle Başbakanlık Devlet Arşivleri "Standart Dosya Planı" TBMM'de kullanılmamaktadır.

Tablo-15: Herhangi bir dosyalama planı var mı sorusuna verilen cevapların oranı

Dosyalama planı var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	43	86,0	86,0	86,0
HAYIR	7	14,0	14,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

TBMM bünyesinde %86 oranında her birimin idari bürosunda çalışanların kendilerine göre geliştirdikleri ve kullandıkları dosyalama sistemleri bulunmaktadır.

Tablo-16: Dosyalama planı yönetmeliği veya konuyla ilgili herhangi bir düzenleme var mı sorusuna verilen cevapların oranları.

Dosyalama Planı Yönetmeliği var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	12	24,0	24,0	24,0
HAYIR	38	76,0	76,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

%76 oranında birimlerde kendilerin yazılı hale getirdikleri herhangi bir yasal bağlayıcılığı olmayan dosyalamaya yönelik yazılı basit düzenlemelerin olduğu görülmüştür.

Sonuç itibarıyla TBMM'de kurumsal temelde dosyalamaya yönelik standartları sağlayacak bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu sebeple kurumsal anlamda belge yönetimine ilişkin konularda sorunlar yaşanmaktadır. Dosyalama konusunda kurumsal ihtiyaçları karşılayacak bir oluşumun yapılandırılması ve bu yapılanmaya paralel personele yönelik hizmet içi eğitim çalışmalarının yürütülmesi gerekmektedir. Eğitim için üniversitelerin ilgili bölümlerinden ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünden yardım alınması belge yönetim uygulamalarına verim ve etkinlik kazandıracaktır.

Arşiv İşlemleri

Tablo-17: Belge Saklama Planı var mı sorusuna verilen cevapların oranları

Belge Saklama Planı var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	31	62,0	62,0	62,0
HAYIR	19	38,0	38,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

%62 oranı ile çoğunlukla belge saklama planları oluşturulduğu gözlenmiştir. Yapılan ön araştırma ve birimlerde çalışanlarla yapılan mülakatlar sırasında edinilen bilgiye göre, belge saklama planları belli bir standart ve düzenleme dâhilinde yapılmamaktadır. Belge saklama planları idarecilerin veya ilgili çalışanların kendi inisiyatifinde gerçekleştirilen uygulamalar olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo-18: Değerlendirme-ayıklama-imha yapılıyor mu sorusuna verilen cevapların oranları

Değerlendirme-Ayıklama-İmha yapılıyor mu?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	24	48,0	48,0	48,0
HAYIR	26	52,0	52,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Birimlerinde ayıklama- imha işlemleri yapanların bu işlemleri hangi idari düzenlemeye göre yapıldığını sorgulayan 27. sorumuza verilen 10 cevaptan 7'si "Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" derken, 1 kişi 5018 sayılı kanunu, 2 kişi ise Genel Sekreterlik İdari Şube Müdürlüğü'nün direktiflerine göre şeklinde cevap vermişlerdir. Yapılan ön araştırmada TBMM genelinde belgelere yönelik değerlendirme-ayıklama-imha konularındaki çalışmaların yetersiz olduğu gözlenmiştir.

Tablo-19: Arşiv hizmetleri konusunda hazırlanmış bir el kitabı var mı sorusuna verilen cevapların oranları

Belgeleme ve arşiv el kitabı var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	3	6,0	6,0	6,0
HAYIR	47	94,0	94,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Ankete katılanların %94'ü arşiv hizmetleri konusunda hazırlanmış bir el kitabının olmadığını seçmiştir. Ayrıca yapılan görüşme ve incelemelerde de bu tür bir kaynağa rastlanılmamıştır.

Tablo-20: TBMM arşiv hizmetleri yönetmeliği uygulanması ile ilgili durum tespiti

Arşiv hizmetleri yönetmeliği var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	31	62,0	62,0	62,0
HAYIR	19	38,0	38,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Ankete katılanların %62'si arşiv hizmetleri yönetmeliğini bilmemektedir. Bu durum idari bürolarda çalışanların bu konuda yeterince bilgilendirilmediğini göstermektedir.

Tablo-21: Yazlı afet planı ile ilgili durum tespiti

Yazılı afet planı var mı?				
	Katılımcı sayısı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplam yüzde
EVET	7	14,0	14,0	14,0
HAYIR	43	86,0	86,0	100,0
Toplam	50	100,0	100,0	

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi yazılı afet planının varlığını sorgulayan sorumuza verilen %86'lık hayır cevabı ve yapılan ön araştırmadan edinilen izlenim TBMM bünyesinde mevcut yazılı bir afet planı bulunmadığını göstermişti.

Sonuç olarak arşiv ve arşiv işlemlerine ilişkin yöneltilen sorulardan elde edilen veriler, genel olarak çalışanların bu konulardaki bilgi eksiklikleri ve yetersizlikleri olduğu göstermiştir.

Belge yönetimi konusunda ilgili çalışanların ne tür düşünceleri ve bilgileri olduğunu tespit etmek amacıyla kendilerine yöneltilen "Belge yönetimi nedir?" sorusuna verilen cevaplar şu şekilde olmuştur.

- Belgelerin dosyalanmasıdır.
- Belgelere yönelik tanımlama, erişim, korumadır.
- Belgelerin sistematik erişimi ayıklanması, korunması ve tasnifidir.

- Birim hakkında bilgi verecek ortamın hazırlanmasıdır.
- Belgelerin düzenlenmesi, saklanması, korunması imhası ile ilgili uygulamalardır.
- Düzenleme ve arşivlemedir.
- Belgelerin saklanması, korunması, denetlenmesidir.
- Belgelerin düzenlenmesi ve yönlendirilmesidir.
- Elektronik ortamda belgelerin sistematik düzenlenmesidir.
- Belgelerin düzenli arşivlenmesi ve erişiminin sağlanmasıdır.
- Belgelerin erişiminin ve etkin kullanımının sağlanmasıdır.
- Dosyalama ve arşivlemedir.
- Erişimdir.
- Erişimi kolaylaştıran dosyalama sistemidir.
- Erişimi sağlayan yönetim şeklidir.
- Belgelerle ilgili plan ve disiplindir.
- Belge üretiminin, korunmasının, kontrolünü sağlayacak sistematik çalışma alanıdır.

Ankete katılanların TBMM bünyesinde belge yönetimi ile ilgili yapılması gerekenlere ilişkin dile getirdikleri görüş ve önerileri şunlardır.

- Belge yönetimi konusunda hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Belgelerle ilgili işlemler bilimsel yöntemlerle yeniden yapılandırılmalıdır.
- Yazışma, dosyalama, arşiv konularında hizmet içi eğitim verilmeli ve bu doğrultuda alt yapı çalışmaları yapılmalıdır.
- Kâğıt israfı, zaman kaybı, angarya ve fotokopi çekimi fazla yapılıyor.
- Kâğıt israfı ve fotokopi çekimi fazla yapılıyor.

- Personel eğitimini aldığı işleri yapmadığından dolayı arşiv, dosyalama konusunda hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Belge işlemleri hızlı, güvenilir, erişilebilir olacak bir sistem dahilinde yapılandırılmalıdır.
- Konu hakkında hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Elektronik belge üretimi ve kontrolünü sağlayacak bir sisteme geçilmelidir. Böylesine bir sistem her yönüyle belge ile ilgili konularda verimlilik ve ekonomi sağlayacaktır.

Belge yönetimi açısından anketten edinilen bulgular doğrultusunda TBMM'de idari büroların belge yönetimi uygulamalarına yönelik bilgi ve uygulamalarda eksikliklerin ve yetersizliklerin oldukça fazla olduğu tespit edilmiştir.

5.BÖLÜM

DEĞERLENDİRME SONUÇ VE ÖNERİLER

Basit bir tanımla izah etmek gerekirse bilenle bilinen arasında etkileşim sonucu ortaya çıkan olgu olan bilgi İngilizce tabiriyle "knowledge" manasında yönetilen bilgi olarak tanımlandırılırsa " bilgi yönetimi; kurum ve kuruluşlarda kişisel, yapılandırılmamış örtük bilgi ile kurum faaliyetleri sonucunda oluşan açık ve yapılandırılmış bilginin üretimini, depolama ve erişimini, paylaşımını ve kullanımını sağlayan kurumsal sistemin kurulmasıdır" Çapar (2005:49). Buradan da anlaşılabileceği gibi günümüzde tüm kurumların böylesine değerli özelliklere sahip olan ve çoğunlukla bünyelerinde bulundurdukları bir hazineyi yönetmeye çalışmaları çok doğal bir yönelimdir.

TBMM de istisnai bir kurum olmasının yanında idari manada yasama ve denetleme görevleri ile Türkiye'nin en tepe noktasında yer alan bir kurumdur. Bu bağlamda faaliyetlerinde hız, etkinlik, verimlilik ve doğruluk sağlaması hayati öneme sahiptir. TBMM faaliyetlerini bu prensipler dâhilinde yürütebilmesi onun köklü, yapısal, sağlam bir organizasyon oluşuma gereksinim duymasını doğurur. Bu manada bilgi yönetimi diğer tüm organizasyonlarda olduğu gibi TBMM içerisinde var olması bir lüksten öte zorunluluktur.

TBMM bünyesinde bilgi yönetimi ile ilgili durumu ayrıntılarıyla Kemal Karakoçak "Bilgi yönetimi ve verimliliğe etkisi: Türkiye Büyük Millet Meclisi uygulaması" doktora çalışması aracılığıyla ortaya koymuştur. Fakat bilgi yönetiminin

belge yönetimi ilişkisini dikkate alarak değerlendirdiğimizde TBMM için yapılabilecek tespitler şunlardır:

Öncelikli olarak TBMM bünyesinde bilgi yönetim programı oluşturulmamıştır. Dolayısıyla bilgi yönetiminden doğrudan sorumlu bir oluşum bulunmamaktadır. Bu nedenle bilgi yönetimiyle ilgili yürütülen çalışmalarda idari anlamda sorunlar gözlenmektedir. Yapılması gereken TBMM Başkanlığına bağlı, belge yönetimini de içerecek bir programı oluşturacak ve koordine edecek bir komitenin oluşturulması ve devamında destekleyici ilgili yasal düzenlemelerin yapılmasıdır. Bu şekilde oluşturulacak yapı ve alt yapı çalışmaları devamında belge yönetim programının desteklenmesi ile günümüzde hızla gelişen ve yaygınlaşan e-devlete TBMM olarak entegrasyonun sağlanması gerçekleştirilebilir.

Yapılan tez çalışması sürecinde TBMM çalışmaların da ve işleyişinde işlerin, süreçlerin tanımlanmasında eksiklikler ve yetersizlikler gözlenmiştir. Bilgi yönetim programı yapısı gereği bu türden yetersiz ve eksiklikleri en aza indirgeyecek yapı ve özelliğe sahiptir. Özelikle iş ve süreçlerde belge yönetimiyle birlikte sağlanacak bütünlük bu manada kuruma etkinlik, doğruluk, hız kazandıracak sonuç itibariyle verimlilik ve itibar artışı sağlayacaktır.

Bilgi yönetim programının yürütülebilmesi ve idare edilebilmesi konu uzmanlığına ve deneyimine sahip olan personelden oluşmuş bir komitenin varlığıyla sağlanılabilir.

Sonuç itibarı ile üst yönetim destekli, yasal düzenlemeleri yapılarak ve konu uzmanları tarafından koordine edilerek yürütülen, belge yönetimiyle bütünleşik bir yapıya ve işbirliğine sahip olarak işlerlik gösteren bir bilgi yönetim programı; kurumsal entelektüel sermayenin yönetilmesini de sağlayarak TBMM'nin modern

manada asli vazifesini yerine getiren, gelişmelere ayak uydurabilen, gelişebilen, önder olabilen bir kurum olarak öne çıkmasını sağlayacaktır.

TBMM Genel Sekreterlik teşkilatı bünyesinde birimlerin belgelere yönelik işlemlerin yapıldığı idari bürolarında hizmet veren çalışanlar ile yapılan anket ve görüşmelerin yanında yürütülen inceleme ve araştırmalarla kurum içerisinde belge yönetimi ile ilgili durum tespiti yapılmıştır.

Kurumda yapılan tespit ve belge yönetimi disiplininin gerekleri dikkate alındığında, görülen mevcut sorunlar ve bunlara yönelik getirilebilecek öneriler şu şekilde verilebilir.

İdari Büro Çalışanları: İdari bürolarda hizmet veren personel çoğunlukla hiçbir şekilde yaptıkları işin eğitimini almamışlardır. Çalışanlar belge ve belge işlemleri ile ilgili yeterli bilgi ve bilince sahip değillerdir. TBMM, belge, belge yönetimi, arşiv ve arşivcilik konusunda kamu kurumlarına çeşitli desteklerde bulunan Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün katkılarını almadığı için çalışanların ilgili konularla alakalı eğitici programlara katılamamalarında etkili olmuştur.

TBMM bünyesinde birimlerin idari bürolarında hizmet veren personelin belge yönetimi konusunda bilgi ve bilinçlerinin artırılarak yeterli düzeye getirilmesine yönelik Personel Eğitim ve Yönetim Müdürlüğü koordinatörlüğünde eğitim programları düzenlenmesi bir zorunluluktur. Bu eğitim programlarını verebilecek mesleki yeterliliğe sahip kurum içinde personel var ise onlardan yoksa Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü veya Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünden yardım alınabilinir. Ayrıca diğer bir seçenek olarak Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünden de destek alınılabilinir.

Diğer bir konu yazışmalarda bürokratik uygulama ve izlenilecek yollar konusunda yeterince bilgi birikimi olmadığından verim ve etkinlik kaybı yaşanmaktadır. Bunun önüne geçilebilmesi için ilgili yasal düzenlemelerin gereğinin yerine getirilmesine yönelik kurum içinde ilgili birimlerin idari büro çalışanlarını bilgilendirmesi, kurum içinde bilgi alışverişini kolaylıkla sağlayabilecek bilgi yönetiminin oluşturulmasını sağlayacak düzenlemelerin yapılmasına bağlı olarak gerçekleştirilebilinir.

Yasal düzenlemeler: TBMM bünyesinde belge işlemleri ile ilgili mevcut yasalar düzenlemelerde eksiklikler ve yetersizlikler gözlenmiştir.

Belge işlemleri ile ilgili TBMM rastlanılan yasal düzenlemeler; TBMM Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 1980 yılı bütçe kanununun 89 uncu maddesi uyarınca, millet meclisi saymanlık müdürlüğünün 1923 ila 1950 yıllarına ait çeşitli sarf evrakının imha edilmesine ilişkin yönetmelik (Bu Yönetmelik Hükmünü İcra ettiği için yürürlükte değildir), 2008/9 numaralı Resmi Yazışma Kuralları genelgesi, 2008/8 numaralı Yazışma Kod Sistemi genelgesidir.

Yapılan anket, diğer inceleme ve gözlemlere göre yukarıda ifade edilen düzenlemeler idari bürolarda çalışan personel tarafından yeterince anlaşılamamıştır. Edinilen izlenime göre bunun en önemli sebebi gerekli rehberliği yapacak eğitim ve tanıtımların yeterince etkili yapılamamsıdır.

Yapılan düzenlemelerin belge yönetimi konusunda ihtisas yapmış uzmanlar tarafından gözden geçirilip güncellenmesi belge yönetimi uygulamalarına yönelik fayda sağlayabilir. Ayrıca bu yasal düzenlemelere ek olarak iç yazışmalara yönelik uygulamaların prosedürlerinin daha iyi anlaşılabilmesine yönelik bir iç yazışma yönergesinin düzenlenmesi faydalı olabilir.

TBMM bünyesinde belgelere yönelik tüm işlem ve süreçlerde düzen ve etkinlik sağlayabilmek için belge yönetim programının oluşturulması bir zorunluluktur. "e-türkiye" veya "e-devlet" kapısı olarak ifade edilen olgunun temel dayanağı belgeler olduğu için diğer kamu kurumlarında olduğu gibi TBMM'nin de bu bağlamda elektronik belge yönetimine geçebilmesi için öncelikle etkin belge yönetiminin oluşturulması bir zorunluluktur. Bu nedenle TBMM bünyesinde aşağıda ifade edilen yapıda bir belge yönetim programı oluşturulmalıdır.

Belge Yönetim Programı: Organizasyonda belge yönetim politika ve planların hayata geçirilmesi, belge yönetim programı aracılığıyla gerçekleşir. Belge yönetim programı, belgelerin kontrollü üretimini, düzenlenmesini, dağıtımını ve kabulünü, muhafazasını ve tüm bu işlem ve süreçlerin şartları ile uygulamalarını kontrol eden, verimli çalışmasını sağlayan temel öğedir. Buradan hareketle belge yönetim programının içermesi gerekenleri şu şekilde sıralayabiliriz.

Öncelikli olarak TBMM bünyesinde belge yönetim programının oluşturulabilmesi için gerekenleri daha önce ayrıntılarıyla "Bölüm–3: Belge Yönetimi"nde izah edilenler ışığında anlatmak gerekir.

TBMM Başkanlığı başta olmak üzere TBMM Genel Sekreterliğinin belge yönetim programı çalışmasının gerekliliğine inanmalı ve bilgi yönetimi dâhil olmak üzere tümüyle kuruma etkinlik ve verim getirecek bu programa üst yönetimin destek olması zorunluluktur.

Üst yönetimin desteğini alan belge yönetim programının uygulanmasına yönelik faaliyetleri sürdürebilecek bir komite oluşturulmalıdır. Oluşturulacak bu komitenin başarılı olabilmesinin önceliği üst yönetim desteğini devam ettirebilmek için direk olarak TBMM Başkanlığına bağlı olarak çalışmalarını sürdürmesidir.

Yetkili bir başkanın liderlik edeceği komite içerisinde belge yönetim programının aşamaları bir bütün olarak ele alınırken diğer taraftan işlerin daha etkin ve koordineli yürütülebilmesi için görev dağılımı yapılmalıdır.

TBMM Başkanlığına bağlı olarak çalışmalarını sürdürecek olan belge yönetim komitesinin çalışmalarını organize ve koordine edebileceği bir birim tahsis edilmelidir. Birimin mekânsal ve teknolojik gereksinimleri tamamlanmış olası ve devamında gerekecek donanım desteğinin sağlanması lazımdır.

Sonuç itibariyle belge yönetim programının temelini oluşturacak 3 temel prensip kabul gördüğünde, mevcut durum üstünden belge yönetim programını destekleyecek sırasıyla politika, projelendirme, planlama, sistem kurma, program geliştirme ve uygulama aşamalarına geçilebilir.

Kamu hizmetlerinde yaşanılan en temel sorun olarak görülen bürokratik engelleri ortadan kaldırılmasını sağlayarak, kamu hizmetlerine hız ve etkinlik kazandıran, maliyetleri düşüren e-devlet çalışmaları tüm dünyada hızlı bir şekilde yapılandırılmaktadır. Bu gelişmeler paralelinde Türkiye'de yürütülen çalışmalar 2008 Aralık ayı içerisinde e-türkiye adıyla hizmet vermeye başlamıştır. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının kamu hizmetlerine geçişlerinde kullanacakları kapı olarak düşünülen bu oluşum özellikle tüm kamu kurumlarını kapsayacak şekilde oluşturulmak amacına sahiptir. Türkiye'nin üst kamusal noktası olarak anılan TBMM'nin bu anlamda e-devlet içerisinde kendisine yer edinmesi bir zorunluluktur. TBMM'nin böylesine bir oluşum içerisinde yer alabilmesi için öncelikli olarak kurumsal belge yönetim programını hayata geçirmesi, devamında e-imzanın da içerisinde yer aldığı elektronik belge yönetim olgusunun etkin kullanılmasını

sağlayacak, gereksinimleri karşılayacak bir yapılanmanın plan ve programlarını gerçekleştirmesi bir zorunluluktur.

Son söz olarak ifade etmek gerekir ki çalışmamızda ortaya koyduğumuz veriler ışığında TBMM bilgi yönetimi yaklaşımı ve belge yönetimi konularında yapılmakta olan bazı çalışmalar tespit edilmiştir. Fakat bu çalışmaların yürütülmesinde bir çatı yapılanması olmadığından ve uygulamaların konu hakkında eğitim almayan kişiler tarafından koordinesi ve uygulaması gerçekleştirilmeye çalışıldığından önemli ölçüde yetersizlikler ve eksiklikler olduğu gözlenmiştir. Bu nedenlerle yapılması gereken üst yönetiminin destekleyeceği ve yanında yer alacağı bilgi yönetimi ve belge yönetimi konularında, konu uzmanlarınca hazırlanacak iki program oluşturulmalıdır. Hazırlanacak bu programları hayata geçirecek birimler TBMM Başkanlığına bağlı olarak işlerlik gösterecek şekilde idari teşkilat şemasında yer almalıdır. Oluşturulacak birimlerin bilinçli çalışabilmesi için birim elemanlarının ilgili konularda yetkin olmaları gereklidir. Böyle bir yapılanma TBMM'nin etkinliğini artırmanın yanında ulusal ve uluslararası platformlarda parlamentonun artı itibarını artıracağı bir gerçektir.

KAYNAKÇA

About ISO (2008). 19 Ocak 2008 tarihinde: http://www.iso.org/iso/about.htm. adresinden erişildi.

Akdeniz, Ahmet ve Aksaraylı, Mehmet (2003). Bir İmalat İşletmesinde Çok Aşamalı Üretim - Stok Planlaması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* (10),1.ss.11-30.

Aktan, Coşkun Can ve Vural, İstiklal Y. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi. Editör: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural. *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bili sistemleri* içinde (ss. 1 – 30). Konya: Çizgi Kitapevi yayınları.

Alakuş, M. (2005). Kil tabletlerden sanal ortama: Bilginin düzenlenmesi ve pazarlanması. *ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması, 22-24 Eylül 2005, İstanbul* içinde içinde (ss.114-161). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi.

Alavi, Maryam ve Leidner Dorothy E., (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Research Issues. *MISQ Review*. (25)1, 107-136.

archivesnationales.culture.gouv.fr (2008). Archives nationales. 20 Ekim 2008 tarihinde http://www. archivesnationales. culture.gouv.fr/arn/ adresinden erişildi.

Aren, Tülin (1979). *Arşiv Problemleri ve Arşivcilik*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.

Arıkan, Aykut (2006). *Bilgi erişim sistemleri*. İstanbul, Babil yayınları.

Arşivcilik Terimleri Sözlüğü (1995). (Bekir Kemal Ataman, Çev.). AREM. İstanbul.

Atılgan, Doğan (2004). Bilimsel Bilgiye Erişimin Önemi ve Türkiye'de Eğitim Araştırmaları Veri Tabanı. Doğan Atılgan, (Yay. Haz.), *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünün Kuruluşunun 50. Yılı Anısına Armağan*, içinde içinde (ss.28-33). Ankara, Ankara Üniversitesi.

Avcı, Umut ve Avcı, Mehmet (2004). Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetimi Süreci. *Mevzuat Dergisi* (7)74. 30 Eylül 2008 tarihinde http://www.mevzuatdergisi.com/ adresinden erişildi.

Baran, Aylin Görgün (1992). Sanayi Sonrası Enformasyon Toplumu Üzerine Tartışmalar. *Hacettepe Üniversitesi Dergisi* (1-2): 53-69. 25 Eylül 2008 tarihinde http://www.edebiyatdergisi.hacettepe.edu.tr/1992912AylinGorgun.pdf adresinden erişildi.

Barutçugil, İsmet (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.

Baş, Türker (2008*). Anket*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Bayraktar, Dilek Baki (1994). *İşletmelerde Reorganizasyon, Örgütsel Değişim ve Uygulamaya Ait Bir Örnek*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Beijerse, Roelof P. uit (1999). Questions in knowledge management: Defining and conceptualizing a phenomenon. *Journal of Knowledge Management*, 3(2): 94-109.

Bell, Daniel. (1973). *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic books.

Bender S. ve Fish A. (2000). The transfer of knowledge and the retention of expertise : the continuing need for global assignments. *Journal of Knowledge Management*, (4)2, 125-137.

Bhatt, Ganesh D. (2001). Knowledge Management in Organizations: Examing The Interaction Bettween Technologies, Techniques, and People. *Journal of Knowledge Management*, (5)1, 68-75.

Bianchi, P. ve N. Bellini (1991). Public Policies for Local Networks of Innovators. *Research Policy*, 20, 487-497.

Bilgi .(2007). *Bilgi*/ Hüseyin Odabaş; Hakan Anameriç. Ankara: Referans yayınevi.

Binark, İsmet (1980). *Arşiv ve Arşivcilik Bilgileri*. Ankara: T.C. Başbakanlık Cumhuriyet Arşivleri Dairesi Başkanlığı.

Büyüközkan, Gülçin (2006). Bilgi Yapıları: Kodlanmış ve Gizli Bilgi. Editör: Tuncer Ören, Tuncer Üney, Rıfat Çölkesen. *Türkiye Bilişim Ansiklopedisi* içinde (ss.176 – 180). İstanbul: Papatya Yayınları.

Büyüközkan, Gülçin (2007). Entelektüel Sermaye Yönetimi. 24 Eylül 2007 http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp?contID=718&tempID=1&regID=2 [] adresinden erişildi.

Cook, Michael (1993). *Information Management and Archival Data*. London: Library Association Pub.

Çakır, Şükran (1999). *Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Tarihçesi, Oluşum, Görev ve Yetkileri, Çalışma Düzeni, Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet İlişkisi*. Yayımlanmamış bilgi notu. TBMM Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü Araştırma Birimi, 2004-3489.

Çapa, Adnan (2001). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetimi ve düzenlenmesindeki iş süreçlerine bağlı belge dolaşım şemalarının oluşturulması ve bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Çapar, Bengü (2003). Bilgi yönetimi: Nasıl bir insangücü? Editör: Tahir Büyükakın ve Figen Büyükakın. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (421-432). İstanbul: Beta. 25 Eylül 2008 tarihinde http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=257 adresinden erişildi.

Çapar, Bengü (2005). Bilgi Yönetimi, Üretimi ve Pazarlanması. *ÜNAK'05*: *Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması Sempozyumu, 22-24 Eylül 2005* içinde (ss. 48-54). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi.

Çelik, Ahmet (1998). Bilgi toplumu üzerine bazı notlar. *Hacettepe Üniversitesi Dergisi* 15 (1): 53-59.

Çıkrıkcı, Mustafa ve Daştan, Abdülkerim (2002). Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması. *Bankacılık Dergisi* 43: 18-32.

Davenport, Thomas H. (2006). *Düşünerek Yaşayanlar*. (Vefa Karatay, Çev.). İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları.

Davenport, Thomas H ve Prusak, L. (2001). *İş dünyasında bilgi yönetimi* (Günhan Günay, Çev.). İstanbul: Rota yayınları.

Dearstyne, B. W. (1999). Records management of the future: Anticipate, adapt and succeed. *International Management Journal*, 33(4), 4-17.

Dearstyne, B. W. (2001). *Arşivsel girişim: Modern arşivcilik ilkeleri, uygulamaları ve yönetim teknikleri*. (Mustafa Akbulut, A. Oğuz İçimsoy, Çev.). İstanbul.

Debons, A., E. Horne ve S. Cronenweth (1988). *Information Science:An Integrated View*. Boston: G.K. Hall Co.

Demarest, M. (1997). Understanding knowledge management. *Long Range Planning*. 30(3): 374-384.

Demirel, Ö. (1999). *Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme*. Ankara: Pegem-A Yayıncılık.

Dervişoğlu, H. Gökçe (2004). *Stratejik bilgi yönetimi*. İstanbul: Dışbank kitapları.

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (1988). Resmi Gazete 16.05.1988, 19816:33. 15 Ocak 2008 tarihinde http://mevzuat.meb.gov.tr/html/19816_0.html [15.01.2008] adresinden erişildi.

Diamond, S. (1995). *Records Management; Politices, Practices, Techniques*. Chicago: Amacom.

Doğan, Muammer (1985). *İşletmelerde Karar Verme Teknikleri*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi BF Yayını: Bilgehan Basımevi

Drucker, Peter (1969). The Age of Discontinuity. New York: Harper & Row.

Drucker, Peter (1993). Kapitalist Ötesi Toplum. İstanbul: İnkılap kitapevi.

Edvinsson, Leif .(1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*. (30)3, 366-373.

Emmerson, Peter (1989). What is record management? Editor: Peter Emmerson. *How To Manage Your Records: A Guide To Effective Practice* içinde (5-10). Cambridge: ICSA Publishing.

Evans, Frank B. (1998). The organization and status of archival training: an historical perspective. *Archivum.* 34: 73-91.

Feather, J. (2003). Theoretical perspectives on the information society: Challenge and change in the information society. Editör: S. Hornby ve Z. Clarke, London: Facet Publishing.

Filius, Rene´e; de Jong, Jan A., Roelofs, Erik C. (2000). Knowledge management in the HRD office: a comparison of three cases. *Journal of Workplace Learning* 12/7, s.286-295.

Goffee, R. ve Jones, G (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: MediaCat Kitapları.

Guthrie, James (2001). The Management, Measurement and the Reporting of Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital,* (2)1, s. 24-41.

Güneş, Güssün ve Gürboy, Bahattin (2002). Türkiye'de Biyomedikal Yayınlanlar da Asitsiz Kâğıt Kullanımı ve Karşılaştırılması. *I.Ulusal Tıbbi Bilgi Yönetimi ve Teknolojileri Sempozyumu, İstanbul, 19- 20 Eylül 2002*.

Gürbüz, Salih (1992). Dosyalamanın mantığı. Sosyal Bilimlerde Araştırma (1)4, s.41-42.

Hançerlioğlu, Orhan (2004). *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Remzi Kitapevi.

Hare, Catherine E. ve McLeod, Julie. (1997). *Developing a records management programme*. London: Aslib.

Harrod's Librarians Glossary (2000). *Harrod's Librarians' Glossary And Reference Book*. England: Gower

Harvard Business Review dergisinden seçmeler Bilgi yönetimi / yayıma hazırlayan Zülfü Dicleli ; çeviri Gündüz Bulut. MESS yayın no:293, İstanbul, 1999.

Heidegger, Martin (1977). *The Question Concerning Technology*. New York: Harper-Row.

Higgs, E. (1998). The role of tomorrow's electronic archives. *History and Electronic Artefacts* içinde 184-194. Oxford: Oxford University.

Holmes, Oliver Wendell (1964). Archival arrangement: Five different operations at five different levels. *American Archivist,* (27)1, s.21-41.

Huber, George P. (1991). Organizationel Learning: The Contributing Process and the Litratures. *Organization Science*, (2)1, s.88-103.

ISO 15489-1 (2001). ISO 15489-1: Information and Documentation- Records Management- Part 1: General. 29 Aralık 2006 tarihinde http://www.whitefoot-forward.com /iso_15489-1.pdf adresinden erişildi.

ISO 19005-1 (2005). Document management-Electronic document file format for long-term preservation-Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1). 29 Aralık 2006 tarihinde: https://committees.standards.org.au/ adresinden erişildi.

ISO 19005-1 (2008). ISO 19005 – 1. 05 ocak 2008 tarihinde http://www.iso.org/iso/isocatalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm? csnumber=38920 adresinden erişilmiştir.

ISO 22310 (2005). ISO 22310: Information and documentation-Guidelines for stating records management requirements in standards 29 Aralık 2006 tarihinde: https://committees. standards. org.au/ adresinden erişildi.

ISO 23081-1 (2006). ISO 23081-1: Information and documentation — Records management processes — Metadata for records —Part 1: Principles 29 Aralık 2006 tarihinde: https://committees.standards.org.au/COMMITTEES/IT-021/N0001/ISO_23081-1_2006.pdf adresinden erişildi.

ISO/TR 15801 (2004). ISO/TR 15801-2004: Electronic imaging-Information stored electronically-Recommendations for trustworthiness and reliability - Technical Report. 29 Aralık 2006 tarihinde: https://committees. standards. org.au/ adresinden erişildi.

ISO/TR 15801 (2008). ISO/TR 15801. 05 Ocak 2008 tarihinde http://www.iso.org/ iso/iso_catalogue/ catalogue_tc/catalogue_ detail.htm?csnumber=29093 adresinden erişildi.

ISO/TR 18492 (2005). ISO/TR 18492: Document management-Long-term preservation of electronic document-based information-Technical Report 29 Aralık 2006 tarihinde: https://committees. standards. org.au/ adresinden erişildi.

ISO/TR 18492 (2008). ISO/TR 18492:2005. 05 ocak 2008 tarihinde http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm? csnumber=38716 adresinden erişildi.

İçimsoy, A. Oğuz. (1998). Kamu sektöründe evrak yönetiminin önemi ve gerekliliği. Yay. Haz. Rahim Erişti ve diğerleri. *I. Milli arşiv şurası: Tebliğler-tartışmalar, 20-21 Nisan 1998, Ankara* içinde (495-522). Ankara: T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü (1985). Türkiye'de Kütüphanecilik Alanında Bilgisayar Uygulamaları I. Sempozyumu İstanbul 7-9 Mayıs 1984 Sonuç Raporu.

Kalkan, Veli Denizhan. (2004). Türk Üniversitelerinde Bilgi Yönetimi Süreçlerinin Geliştirilmesi: Öncelikler ve Öneriler. *III. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-26 Kasım 2004* içinde (ss.775-782). Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Yayınları. 30 Eylül 2008 tarihinde http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/18-01.pdf adresinden erişildi.

Kaptan, S. (1998). *Bilimsel Araştırma ve istatistik teknikleri.* İstanbul: Tek Işık.

Karagül, Arman A. (2005). Bilgi Yönetimi, Kurumsal Kaynak Planlaması ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi Çerçevesinde Muhasebe Eğitimi. *XXIV. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu 27 - 30 Nisan 2005 Muğla* içinde (ss. 59 – 87). 29 Aralık 2006 tarihinde: http://www.mu.edu.tr/departments/iibf/tmes24/kitap/2-1.pdf adresinden erişildi.

Karakoçak, Kemal (2007). *Bilgi yönetimi ve verimliliğe etkisi: Türkiye Büyük Millet Meclisi uygulaması*. Yayımlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Karasar, Niyazi. (1998) *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel.

Kavas, Zerrin Oral (1995). *Michael Polanyi ve Örtük Bilgi.* Felsefe Dünyası, sayı16, Kış, s.62-64.

Krogh, Georg Von; Ichijo, Kazuo; Nonaka, Ikujiro (2002). *Aralık üretimi*.(Günhan Günay Çev.). İstanbul: Dışbank kitapları.

Klimecki, Rüdiger G. (1999). Wissensmanagement-Wege zur Intelliganten Organization. *Management Forschung und Praxis, Diskussionsbeitrag*, No:26, Universität Konstanz, 1999, s.12-30.

Kuban, Baha (2004). Teknoloji ve Toplumsal Denetimi. *Teknoloji* içinde 311-331. TMMOB. Ankara: Kozan Ofset. 23 Eylül 2008 tarihinde: http://ulutek.uludag.edu.tr/downloads/teknoloji.pdf adresinden erişildi.

Kurulgan, Mesut (2005). Bilgi Teknolojisinin Yapısal ve Yönetsel Açılardan Bilgi-Belge Merkezlerine Getirdiği Yenilikler. *Bilgi Dünyası* 6(2), 171-172.

Külcü, Özgür (1998). Üniversitelerde Belge Yönetimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi.

Külcü, Özgür (2000). Modern Kurumlarda Bir Denetim Aracı Olarak Belge Yönetimi ve Ülkemizdeki Durum. Ankara: *Türk Kütüphaneciliği* 14(1), 18–6.

Külcü, Özgür (2007). Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar. *Bilgi Dünyası* 8(2), 230–279.

Lang, Josephine C. (2001). Managerial concerns in knowledge management. *Journal Of Management Development*, (1)5.

Lengnick-Hal ve Lengnick-Hal (2004). *Bilgi ekonomisinde insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Dışbank kitapları.

Low, James A. (2001). Administrative Records Management and Archival Program: The Kingston Experience. *CBMH/BCHM*. c.18, s. 381-389

marshallmcluhan.com .(2008). Herbert Marshall McLuhan. 23 Eylül 2008 tarihinde http://www.marshallmcluhan.com/main.html adresinden erişildi.

Mattelart, A. (2004). *Bilgi toplumunun tarihi*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Naisbitt, J. (1984). *Megatrends: The New Directions Transforming Our Lives*. London: MacDonald and Co.

Naisbitt, John ve Aburdene, Patricia (1990). *Megatrends 2000* (Erdal Güven, Çev.). İstanbul: Form Yayınları.

Nonaka, I. ve Takeuchi H. (1995). *The Knowledge Creating Company***.** New York: Oxford University Press, .

Odabaş, Hüseyin (2005). Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi. *Bilgi Dünyası* 6(1), 36-57.

Odabaş, Hüseyin (2007). *Elektronik Belge Yönetimi ve Kamu Kurum ve Kuruluşları.* Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi.

Odabaş, Hüseyin ve Rukancı, Fatih (2004). Belge Yönetiminin Bir Unsuru Olarak Yazışma Yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği* 18(4): 385–406.

Odabaş, Hüseyin, Anameriç, Hakan (2007). *Bilgi*, Ankara: Referans yayınevi.

Önal, H. İnci (1993). Bilgi ve bilgi gereksinimleri. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi* 10(1), 331-345.

Önce, Saime (1999). *Muhasebe Bakış Açısı İle Entelektüel Sermaye*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1100.

Önder, Necati (2005). *Aralık serüveni*. İstanbu;Vadi yayınları.

Özalp, İ. ve Tonus, Z. (2003). Paydaş teorisi (stakeholder theory) ve Freeman, Donaldson-Preston, Mitchell-Angle-Wood ve Arroll'un paydaş teorisine yaklaşımlarının incelenmesi. M.K. Çonkar (Yay. Haz.). *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı 22-24 Mayıs 2003* içinde (ss.161-176). Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Özcan, Oğuz (1993). Multimedya Teknolojisini Yeterince Tanıyor musunuz? *CAD+,* 10(12), 34-39.

Özdemirci, Fahrettin (1996). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Özdemirci, Fahrettin (1998). Arşivciliğe Felsefi Yaklaşım. Yusuf Yay, Rahim Erişti, Hacı Osman Yıldırım, Vahdettin Atik (Yay. Haz.). *I. Milli Arşiv Şurası: 20-21 Nisan 1998: Ankara içinde (ss.* 461-470). Ankara: T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Özdemirci, Fahrettin (1999). Teknolojik Gelişmelerin Belge Yönetimine Etkisi ve Arşivler. *Türk Kütüphaneciliği* 13(1), 50-57.

Özdemirci, Fahrettin (2001). Belge Üretimi ve Kurumsal Bilgi Yönetimi. "*21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu": Ulusal Sempozyum Bildirileri: 19-20 Nisan 2001 Hatay* içinde (ss.179-186*). Ankara*: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Özdemirci, Fahrettin (2002). e-Arşivlere Giden Yolda Belge Yönetim Birimleri. Ali Can (Yay. Haz.), *e-Türkiye Sürecinde Kütüphaneler: 38. Kütüphane Haftası bildiriler, 25-31 Mart 2002: Ankara* içinde (ss.126-141). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Özdemirci, Fahrettin (2003). İlk Uluslararası Belge Yönetim Standardı: Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 17(3): 225-246. 29 Aralık 2006 tarihinde http://bilgibelge.humanity.ankara.edu.tr/ ogretfiles/fo/ilk_uls_blg_ ynt_standardi.pdf adresinden erişildi.

Özdemirci, Fahrettin (2004). Bir disiplin olarak belge yönetimi=Records management as a discipline. (Yay. Haz.) Sacit Arslantekin ve Fahrettin Özdemirci. *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu 21-24 Ekim 2004, Ankara.* Ankara: A.Ü. DTCF Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2004. İçinde 191- 210.

Özdemirci, Fahrettin (2007). Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler. *Muğla Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı 43. Kütüphane Haftası Etkinlikleri, 28.03.2007. Muğla*: Muğla Üniversitesi. 17 Ağustos 2008 tarihinde http://80.251.40.59/ humanity.ankara.edu.tr/odemirci/ bildiriler.html adresinden erişildi.

Özdemirci, Fahrettin ve Odabaş, Hüseyin (2005). *Yazışma Yönetimi ve Dosyalama İşlemleri*. Ankara: Alter Yayıncılık.

Özdemirci, Fahrettin ve Aydın, Cengiz (2007). "Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi, *Türk Kütüphaneciliği*, (21)2, 164-185.

Özer, Pınar Süral; Özmen, Ömür ve Saatçioğlu, Ömür (2004). Bilgi yönetiminin etkinliğinde kilit bir faktör olarak bilgi işçileri ve insan kaynakları yönetiminin farklılaşan özellikleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,*(6)1, 254-275

Özgüler, V. (2003). *Yeni Ekonomi Anlayışı Kapsamında Gelişmiş ve Gelinmekte olan Ülkeler: Türkiye Örneği*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.

Palan, R. (2003). *Leveraging Knowledge in A Changing World.* Keynote Presentation at Strategic Management Resources Learning Extravaganza

Pamuk, Sevil (2001). *Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Üniversite Arşivleri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Penn, Ira A.; Pennix ,Gail B.; Morddel, Anne ve Smith, Kelvin (1989). *Records management handbook*. Vermont: Gower..

Posner, E. (1977). *Archives in the ancient world*. Cambridge: Harvard University Pres.

Prusak, L. (2001). *Where did knowledge come from?* IBM Systems Journal. (40)4, s. 1002-1003.

Prytherch, Raymond John (2000). *Harrod's Librarians Glasory and Reference Book*, 9.baskı, Hants : Gower.

Public Records Office (2003). Records Management: Standarts and Guidance. 18 Ağustos 2003 tarihinde http://www.pro.gov.uk/recordsmanagement/standarts adresinden erişildi.

Rukancı, F. (2000). Avrupa'da arşivcilik çalışmaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 14 (4), 412-420.

Schellenberg, Theodore R. (1975). *Modern archives: Principles and techniques*. Chicago: University of Chicago Press.

Schellenberg, T. R. (1993). Arşiv İdaresi (Necla İlemin, Çeviren). Ankara: T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Cumhuriyet Arşivleri Daire Başkanlığı. (Orijinali 1965'te yayınlanmıştır).

Seferoğlu, S. Sadi ve Akbıyık, Cenk (2006). Eleştirel Düşünme ve Öğretim. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 30, 193-200.

Skyrme, David (1999). *Knowledg networking.* Oxford: Butterworth-Heinemann.

Smith, J.R. ve Kallaus, N.F. (1997). *Records management*. Cincinnati. OH: South-Western Educational Publishing.

Snowden, D. (2003). Innovation as an Objective of Knowledge Management. Part I: The Landscape of Management , *Knowledge Management Research & Practice*.(1)2, s. 113-119.

Stewart, T. A. (1991). Brainpower. *Fortune*, 3(127), 44-60.

Stewart, T.A. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of nations*. New York: Doubleday,.

Stout, Lee (1995). The Role of University Archives in The Campus Information Environment. *American Archives*, 58(1), 124-139.

Şamiloğlu, F. (2002). *Entelektüel Sermaye*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Tapscott, Don (1998). *Dijital Ekonomi* (Ece Koç, Çeviren). İstanbul: Koç Sistem Yayınları.

TBMM (2006). TBMM Genel Sekreterliği 2006 Faaliyet Raporu.

TBMM (2007). TBMM Genel Sekreterliği 2007 Faaliyet Raporu.

TBMM Kurumsal Kimlik 2004 (2004). Ankara: TBMM Basımevi.

tbmm.gov.tr (2008). 17 Ağustos 2008 tarihinde http://www.tbmm.gov.tr/ adresinden erişildi

tbmm.intranet (2008) 16 Ağustos 2008 tarihinde http://tbmm.intranet adresinden erişildi.

Terry, George Richard. (1968). *Managing Office Services*. Chicago: Dow Jones-Irwing Inc.

tkd.org.tr (2008). 2008 yılında http://www.tdk.gov.tr/ adresinden erişim sağlandı.

Toffler, Alvin (1981). *Üçüncü Dalga*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınları.

Tonta, Yaşar (2004). Bilgi yönetiminin kavramsal tanımı ve uygulama alanları. Sacit Arslantekin, ve Fahrettin Özdemirci (Yay. Haz.), ”*Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu, 21-24 Ekim 2004, Ankara”* içinde (ss. 55-68). Ankara: Ankara Üniversitesi Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2004.

tse.org.tr. (2008a). TSE ISO/TR 15489–1 19 Ocak 2008 tarihinde http://www.tse.org.tr/Turkish/Abone/StandardDetay.asp?STDNO=45399 &SiraNo=1 adresinden erişildi.

tse.org.tr. (2008b). TSE ISO/TR 15489–2 19 Ocak 2008 tarihinde http://www.tse.org.tr/Turkish/Abone/StandardDetay.asp?STDNO=45402&Si raNo=38 adresinden erişildi.

tse.org.tr. (2008c). TS 13298 19 Ocak 2008 tarihinde https://www.tse.org.tr/ turkish/abone/StandardDetay.asp?STDNO=65495&sira=0 adresinden erişildi.

Turan, İlter (2000). Parlamentoların Etkinliği ve Türkiye Büyük Millet Meclisi. *Devlet Reformu: TBMM'nin Etkinliği* içinde (ss.15-30). İstanbul: TESEV.

Uralman, N. Hanzade .(2006), 21. Yüzyıla Girerken Bir Bilgi Kurumu Olarak Müze. *Bilgi Dünyası*, 7(2): 250-266.

Uçak, Nazan (1997). *Bilim adamlarının bilgi arama davranışları ve bunları etkileyen nedenler.* Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Yalçın, Bekir Sıtkı (1986). *Türkiye Büyük Millet Meclisi kuruluş, görev ve çalışma esasları.* Ankara: TBMM Basımevi.

Yereli, Ayşe N. ve Gerşil, Gülşen (2005). Entelektüel Sermayeyi Ölçme ve Raporlama Yöntemleri. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi,* 2, 12.

Zaim, Halil (2005). *Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi*. İstanbul: İşaret Yayınları.

Zeffane, R. (1995). The Widening Scope of Inter-organizational Networking: Economics, Sectoral, Social Dimensions. *Leadership and Organization Development Journal,* 16(4), 26-33.

Wellish, H. (1972). From information science to infirmities: A terminological investigation. *Journal of Librarianship, 4*, 157-187.

EKLER

EK-1: Anket soruları

Sayın Katılımcı,

Bu anket "TBMM'nde Bilgi Yönetimi Anlayışı ve Belge Yönetimi" adlı yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır.

Ankete vereceğiniz cevaplar TBMM belgelerinin idaresi ve etkinliğini artırmada kurumumuza verimlilik kazandıracaktır.

Ankete vereceğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır. Anket 4 dakikanızı almayacaktır.

Katkılarınız ve ilginiz için teşekkür ederim.

Bilal ŞENTÜRK
TBMM
Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü
Memur
e-posta: bilal.senturk@tbmm.gov.tr
Dahili telefon: 7817
Adres: Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü Gazete Dokümantasyon Birimi

ANKET FORMU

- Biriminizin adı:
- Göreviniz:
- Unvanınız:
- Eğitim düzeyi:

A. BELGE (EVRAK) ÜRETİMİ

1) Sekreterlik eğitimi aldınız mı?

   □ Evet □ Hayır

2) Yazışma Kuralları Yönetmeliğini biliyor musunuz?

   □ Evet □ Hayır

3) Yazışma kuralları yönetmeliğini kullanıyor musunuz?

□ Evet □ Hayır

4) TBMM İç Yazışma Yönergesi var mı?

□ Evet □ Hayır

5) Yazışmalarınızda kullandığınız standart bir form/formlar var mı?

□ Evet □ Hayır

6) Yürütülen iş ve işlemlere yönelik ne tür belgeler üretiyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir).

□ Yazılı belge □ Harita □ Ses bandı □ Kaset □ Defter □ Proje

□ Görüntü bandı □ Manyetik şerit □ Resim □ Fotoğraf □ CD/DVD □ Film

□ Disket □ Plan □ Diğer: … … ... … … ... … … ... … … … … … … … …

7) İşiniz gereği **en önemli belgeler** hangileridir?

□ Yazışma □ Talimat □ Rapor □ Form □ Diğer: … … … … …

8) **Sıklıkla** kullandığınız belge hangisidir?

□ Yazışma □ Talimat □ Rapor □ Form □ Diğer: … … … … … ... …

9) Kullandığınız **belge kayıt ortamları** hangileridir?

□ Bilgisayar çıktısı □ Elektronik ortam (e-posta, internet, intranet, vb.)

□ Bilgisayar disketi (floppy disk, cd,dvd) □ Server □ Diğer: … … … … … …

10) Elektronik ortamda üretilen belgeleri **kâğıt formatında** da kayıt altına alıyor musunuz?

□ Evet □ Hayır

11) Belgeler üretilirken kullanılan **kayıt ortamının** özelliklerine dikkat ediyor musunuz?

□ Evet □ Hayır

12) Günlük yazışma (üretilen belge- farklı türde olabilir) sayısı ne kadardır?

□ 5'den az □ 5-10 arası □ 10'dan çok

13) Kurum içi ve dışı bilgi-belge alışverişinde izlediğiniz yol ve yöntemler var mı?

□ Evet □ Hayır

B. DOSYALAMA İŞLEMLERİ

14) Yazışmaların düzenlenmesinde sorunlar yaşıyor musunuz? (**Evet**, ise sorun/lar nelerdir?)

□ Evet: … … ... … … … … … … … … ... … … ... … □ Hayır

15) Arandığında her türden belgeye ulaşabiliyor musunuz? (**Evet**, ise 17. sorudan devam ediniz)

□ Evet □ Hayır

16) Hangi tür belgelere ulaşamıyor veya ulaşımda güçlük yaşıyorsunuz.

… … … ... … … … … … … … … ... … … ... … … … … … … … ... …

17) Dosya İçerik Listeleri çıkarılıyor mu?

□ Evet □ Hayır

18) Başbakanlığın 24 Mart 2005 tarihli ve 2005/7 sayılı genelgesi ile duyurulan ve uygulanması istenen "Standart Dosya Planı" hakkında bilginiz var mı?

Evet □ Hayır

19) Bilginiz varsa "Standart Dosya Planı" kullanılıyor mu?

□ Evet □ Hayır

20) Kullanılıyorsa biriminizin ihtiyacını karşılıyor mu?

□ Evet □ Hayır

21) Kullanılmıyorsa Biriminizde kullanılan bir dosyalama planınız var mı?

□ Evet □ Hayır

22) Belgelerinizin düzenlenmesinde kullandığınız belirlenmiş bir dosyalama planınız/sisteminiz var mı?

□ Evet □ Hayır

23) Dosyalama sisteminiz varsa, tüm kurumu kapsayan bir dosyala sistemi mi? Yoksa yalnızca biriminizde kullandığınız bir dosyalama sistemi mi?

… … ... … … … … … … … ... … … ... …

24) Dosyalama sistemi yönetmeliğiniz ya da kullanım kılavuzunuz var mı?

□ Evet □ Hayır

C. ARŞİV İŞLEMLERİ

25) Kurumunuz/biriminiz "Belge S**aklama Planları"** var mı?

□ Evet □ Hayır

26) **Değerlendirme-Ayıklama-İmha** işlemleri birimlerinizde yapılıyor mu? (**Hayır**, ise 28. sorudan devam ediniz).

□ Evet □ Hayır

27) **Değerlendirme-Ayıklama-İmha** işlemleri birimlerinizde yapılıyor ise, hangi mevzuatta ya da idari düzenlemeye göre yapılıyor.

… … … ... … … … … … … … ... … … ... … … … … … … … ... …

28) Kurumunuzda / biriminizde belgeleme ve arşiv hizmetleri konusunda hazırlanmış bir **el kitabı** var mı?

□ Evet (Varsa bir örneğini ankete ekler misiniz?) □ Hayır

29) Belge yönetim sürecinde TBMM **arşiv yönetmeliği** dikkate alınıyor mu?

□ Evet □ Hayır

30) Belge/dosyalarınızın arşivlenmesi için belirlenmiş bir süre var mı?

□ Evet □ Hayır

31) Yazılı bir **afet planı** var mı?

□ Evet □ Hayır

32) Arşiv çalışmalarına ilişkin Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nden eğitim alındı mı? (**Hayır**, ise 34. sorudan devam ediniz).

□ Evet □ Hayır

33) Alındıysa katılanların meslekleri ve görevleri ne idi?

… … … ... … … … … … … … ... … … ... … … … … … … … ... …

34) Belge yönetimi yaklaşım ve uygulamaları hakkında bilgi sahibi misiniz?

□ Evet □ Hayır

35) Sizce "Belge Yönetimi (Records Management)" nedir?

… … … ... … … … … … … … ... … … ... … … … … … … … ... …

36) Belge yönetimi ve arşiv işlemleri sürecinde karşılaşılan **sorunlar** nelerdir?

□ İnsani □ Yapısal □ İdari □ Hukuksal

37) Sizin eklemek istedikleriniz: … … … ... … … … … … … … ... … … … ...

Teşekkürler…

ÖZET

Bilgi çağını (information age) yaşadığımız dönemde kurumlar gelişmelere uygun yapılanmak zorundadır. Kurumların etkin yapılanması için temel gereksinimler idari reformları gerektirir. Bu nedenle kurumları için Toplam Kalite Yönetimi (TKY), İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY), Proje Yönetimi (PY), Bilgi Yönetimi (knowledge management), Belge Yönetimi (records management) vb. gibi yönetimsel yaklaşımlar popülerlik kazanmıştır.

Günümüzde kurumların en önemli sermayesi bilgidir. Kurumsal bilginin en önemli kaynakları ise kendi faaliyetleri ile ilgili oluşmuş belgelerdir. Bu nedenle kurumlar rekabet edebilmek, gelişebilmek ve faaliyetlerini verimli yapabilmek için bilgi yönetimi ve belge yönetimi yaklaşımlarına yer vermelidirler.

TBMM'de bilgi yönetim ve belge yönetim uygulamalarına yönelik faaliyetlerde eksiklikler ve yetersizlikler bulunmaktadır. TBMM faaliyetlerinde etkinlik sağlayabilmek için bu iki yönetim yaklaşımını ele alması bir zorunluluktur. Bu nedenle TBMM'de belge yönetim programı ve bilgi yönetim programlarının oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir.

SUMMARY

The institutions have to develop their constructions according to the information age .There should be managerial reformation in order to have a well built construction for institutions. For this reason the associations gained popularity with managerial approach such as: Total Quality Management, Human Resource Management, Project Management, Knowledge Management and Record Management etc.

Nowadays the most important valuable wealth for institutions is knowledge.

The most important certificates in institutions are their own certificates which they collect during their workings. Because of this; in order to compete with others they should improve themselves. On the other hand they should give place for knowledge management and record management to be more productive.

There are a lot of deficiencies in TBMM's applications in knowledge management and records management.

In order to be successful with these two topics they have to try out with them.

Finally, the authorities in Turkish assembly should carry out records management and knowledge management to be more successful in the information age.