

Belge Yönetiminde Program Geliştirme: Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi*

Program Development at the Records Management: Records Management Capacity Assessment System

Özgür KÜLCÜ** ve Hande UZUN KÜLCÜ***

Öz

Belge yönetimi çalışmalarının etkinliği ve sürekliliğini sağlamada kurumsal değerlendirmelerin yapılması, kurum içerisinde idari yapı ve belge uygulamalarına yönelik var olan kapasitenin analiz edilmesi oldukça önemli görülmektedir. Bu kapsamda belge yönetimi alanında uluslararası ve ulusal koşulların değerlendirilmesi, belge işlemlerinde var olan durumu tanımlamak için analizlerin yapılması gerekmektedir. Çalışma kapsamında kurumsal belge işlemlerini etkileyen koşulları ve sorunları tespit etmek amacıyla geliştirilen programlar ve Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi değerlendirilmektedir.

Anahtar sözcükler: *Belge Yönetimi, Yazılım, Değerlendirme, Performans ölçütleri*

Abstract

The evaluation of the institutional condition is so important to create effective and continuous systems and analysis of the existing capacity in administrative bodies and records management applications is regarded as crucial. Within this respect, an evaluation of both international and national and an analysis of the existing conditions in records management are necessary. In this study, the programs that were developed for records management and Records Management Capacity Assessment System are evaluated order to identify the conditions and problems in institutional records management.

Keywords: *Records management, Software, Evaluation, Performance Measures*

* Çalışmada yer alan veriler, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 2008 yılında tamamlanan, "Belge Yönetiminde Kapasite Değerlendirme" adlı yüksek lisans tezinden elde edilmiştir.

**Yrd. Doç.Dr. Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara (kulcu@hacettepe.edu.tr)

*** Uzm. Türkiye Kızılay Derneği Haberleşme ve Arşiv Müdürlüğü, Ankara (handeu@kizilay.org.tr)

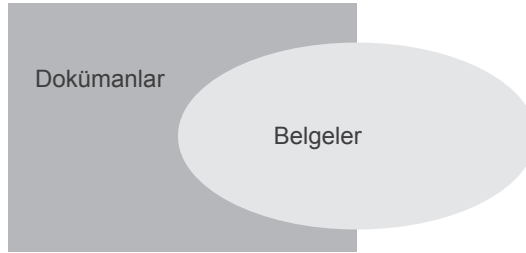
Giriş

Belge yöneticileri, yürüttükleri çalışmaların, gereksinimlerin hangi düzeyde karşıladığını değerlendirmek durumundadırlar. Bu değerlendirmeler, kurumsal gereksinimler kadar, ulusal ve uluslararası standartlar da temel alınarak yapılmaktadır. Değerlendirme çalışmalarının ilk aşamasını kurumsal yapı ve işleyişin tanımlanması oluşturur. Daha sonra kurumsal iş ve işleyişi etkileyen içsel ve çevresel koşulların ortaya konulması gereklidir. Ardından tüm bu koşullar göz önüne alınarak var olan belge sisteminin değerlendirilmesine geçilmesi gerekmektedir. Belge yönetim sisteminin değerlendirilmesinde her bir belge yönetim işlevine uygun tekniklerin kullanılması ya da geliştirilmesi beklenmektedir (Shepherd, 2003, ss.30-31). Alan çalışmaları (surveys) kurumda yapılacak ön incelemelere göre gerçekleştirilebileceği gibi, bu konuda daha önce geliştirilmiş tekniklerden de yararlanılabilmektedir.

Belge yönetim programlarının kurumsal gereksinimler, ulusal ve uluslararası düzenlemeler ile kurumların hizmet alışverişi içerisinde olan kesimlerin beklentileri doğrultusunda geliştirilmesi oldukça önemli görülmektedir. Bu çerçevede, kurumda resmi iletişim ve doğrulama işlevi olan belgelere yönelik program geliştirirken çok yönlü yaklaşımların benimsenmesi, gerektiğinde geliştirilen uygulama ve analiz örneklerinden de yararlanılmalıdır. Kurumların kendi koşulları ile geliştirilen uygulama örnekleri ve düzenlemelerin harmanlanmasıyla gerçekleştirilecek çalışmalarla, belge yönetim programlarının kurumsal ve çevresel gereksinimleri karşılayabileceği düşünülmektedir. Belge yönetiminde program geliştirme büyük oranda kurumsal analizlere dayanmaktadır. Gerçekleştirilecek analizlerde kurumda belge işlemlerini etkileyen tüm iş süreçlerinin idari ve yasal koşullarının değerlendirilmesi gerekmektedir. Mevcut uluslararası standartlar ve uygulama örneklerinin değerlendirilmesi, kurumda belge işlemlerini etkileyen yasal ve idari süreçlerin analizi ile kurumsal belge yönetim programlarının geliştirilmesi mümkün görülmektedir.

Doküman, Belge ve Belge Yönetimi Kavramları

Belge yönetimi alanında geliştirilen programlara geçmeden önce belge, doküman ve belge yönetimi kavramlarını tanımlamak yararlı olacaktır. Doküman, "üretilen ya da kullanılan her türlü bilgi kaynağını tanımlamak" için kullanılmaktadır (Robek ve Stephen 1995, s.4). Resimler, posta kartları, mektuplar, standartlar, uygulama örnekleri hatta kitaplar bile doküman kavramı şemsiyesi altında tanımlanabilir (Shepherd, 2003, s.13). Öte yandan belgeler daha çok iletişim amacı güden; ama genel olarak geçmiş uygulamaları, uygulamalara kanıt niteliği ile öne çıkan, genellikle yapılandırılmış formlarda hazırlanan dokümanlardır. Şekil 1'de doküman ve belgelerin kesiştiği alanlar gösterilmiştir:



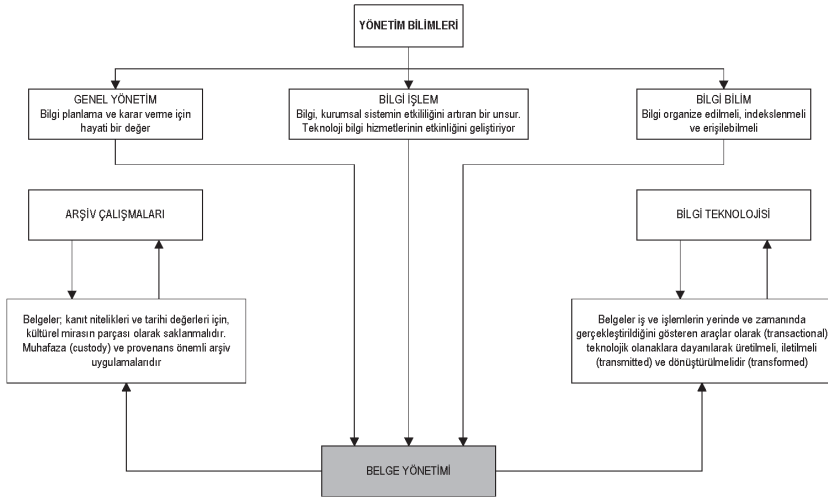
Şekil 1. Doküman ve Belge İlişkisi (Shepherd, 2003, s. 14)

Belge; belge üreticisi tarafından gerçekleştirilen bir eylemi gösteren, yasal olarak kanıt değeri taşıyan bir forma sahip dokümanlar olarak tanımlanmaktadır (Dollar, 2002, s.22). Belgeler iş aktivitelerini taşıyan yan ürün (by product) olarak tanımlanmakta ve belge saklama sistemi içerisinde iş sürecine yönelik kanıt olma özelliğini koruduğu sürece alıkonulması gerektiği dile getirilmektedir (Dollar, 2002, s.23). Belge yönetimi çalışmaları kapsamında belge kavramı yasal bir niteliğe sahiptir. Belge delil niteliği taşıyan ve yasalar önünde özgünlüğünden kuşku duyulmayan yazılı ve basılı her türlü materyali içine almaktadır. Belgelerin fiziksel formatı, depolama ortamı, üretim tarihi, ya da üretildiği koşullar belirleyici değildir. Belgeyi belge yapan asıl etken özgünlüğü ve kanıt niteliğidir (Saunders, 1990, s.322; Shepherd, 2003, s.2). Kurumsal bilgi olarak adlandırılan belgeler, asıl olarak kurumsal iletişimin gerçekleşmesi ve kurumsal kararların alınmasında gerekli bilginin sağlanması amacıyla kullanılırlar (Cisco ve Strong, 1999, s.172).

Belge yönetimi bir taraftan yönetim bilimleri, öte yandan bilgi sistemleri ve kuramlarından etkilenecek temel olarak kurumda gerçekleştirilen iş ve işlemlerin kayıt altına alınıp kanıt niteliğinin korunması, diğer yandan da kurum içi ya da kurumun etkileşim halinde bulunduğu çevre ile iletişimin gerçekleştirilebilmesinde kullanılan bir araç olarak kabul edilmektedir (Zawiyah ve Chell, 2002, s.55). Aşağıda çeşitli örneklerde verilen belge yönetiminin kurumsal yapısına dönük tanımlar da bu özelliklerini destekler nitelikte bilgiler içermektedir. Bu kapsamda Cox (1995) belge yönetimini; gelişen ve iş süreçlerinin farklılaşması ile yeniden ele alınması gereken bir disiplin olarak görürken, Penn, Mordel ve Pennix (1994) ortamına bakılmaksızın amaca yönelik özel bilgi içeren kaynakların yönetimi olarak görmektedir. Walters (1995) belgelerin etkin yönetimi için kurumsal ve uygulamalı geliştirilen her unsuru belge yönetimi çalışma kapsamında değerlendirmektedir. Herhangi bir iş sürecinde üretilen belgelerin etkinliğine yönelik çalışmalar olarak kabul edilen belge yönetimi 1990'larda aldığı kurumsal kimliğini günümüzde de sürdürmektedir (Brumm, 1992). Öte yandan yaşamın pek çok alanını etkileyen teknolojinin iletişim araçları üzerine etkileri, bilginin kaydedildiği, yayıldığı, korunduğu ve erişildiği sistemlerdeki değişimler, belge yönetimi çalışmalarını özellikle 2000'li yıllarla birlikte derinden etkilemiştir (Zawiyah ve Chell, 2002, s.55).

Belge yönetimi, kurumların artan ve çeşitlenen bilgi gereksinimlerini karşılayabilmek üzere 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren gündeme gelmeye başlamıştır. Ancak 20.yüzyılın ortalarına kadar arşiv öncesi belge çalışmalarına yönelik yaklaşımların profesyonel bir disipline dönüşmesi mümkün olamamıştır (Shepherd, 2003, s.2). 1930'lu yıllarla birlikte özellikle ulusal arşivlerde belgelerin daha arşive gelmeden önce denetim altına alınması gerektiği düşünülmeye başlanmıştır. Amerikan Ulusal Arşivi 1934 yılında kuruluşunun hemen ardından çalışmalarının bir bölümünü belgelerin güncel olduğu döneme yönlendirmiştir. Bu çalışmalar sonuçta yaşam döngüsüne (life cycle) dayalı ilk belge yönetim programı örneklerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Yaşam döngüsü; kurumlarda belge ve arşiv çalışmalarına ilişkin sorunların; belgelerin üretimi, dosyalanması, dağıtımı, saklanması imhası ya da arşive naklini ilgilendiren tüm süreçlerin bir bütün halinde ele alınmasıyla çözülebileceğine dayanmaktadır (Penn, Mordel ve Pennix, 1994).

Günümüzde belge yönetiminin çalışma kapsamını belirleyen etkenleri ve belge yönetiminin kurumsal etkileşimlerini Şekil 2'de görmek mümkündür.



Şekil 2. Kurumsal Belge Yönetimi Etkileşimleri (Zawiyah ve Chell, 2002. s.55).

Şekilde görüldüğü gibi kurumsal belge yönetimi çalışmalarını etkileyen iki temel değişken yönetim bilimleri ve bilgi teknolojileridir. Arşiv uygulamaları da üretimine neden olan iş ve işlemlerle ilgili değerleri kalmayan ancak, herhangi bir iş, olay, kişi ya da kuruluşu tanımlamaya ya da belirlemeye dönük kanıt niteliği olan belgeleri uğraşı alanına almaktadır. Günümüzde belge yönetimi çalışmalarının kapsamında iş ve işlemlerin gerçekleşmesine yönelik çeşitli teknolojik uygulamaların bütünleştirilmesi, bilginin iletimi ve gerektiğinde farklı formatlara dönüştürülmesi uğraşları yer almaktadır.

Uluslararası belge yönetimi standardı olan ISO 15489'un (2001, s.3) 3.16. maddesinde belge yönetimi; belgelerin üretimi, sağlanması, sürekliliği, kullanımı ve ayıklanmasına yönelik etkin ve sistematik kontrolünü amaçlayan bir yönetim alanı olarak tanımlanmaktadır.

Belge yönetimi ise, 20. yüzyılda ofis etkinlik programları ile arşivcilik programlarının desteğiyle geliştirilmeye başlanmıştır.

Belge Yönetimi Çalışmalarını Etkileyen Koşullar

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren kurumların verimlilik arayışı hızlanmıştır. Hammadde ve girdilerde değişiklik olmaksızın kurumsal sistemlerin yeniden düzenlenmesiyle verimlilik artışının sağlanmasına dönük yönetim modelleri üzerine çalışmalar beraberinde yeni düzenlemeler getirmiştir. Yüzyılın başından itibaren Max Weber, Taylor ve Elton Mayo ardından Sheward ve Edward Deming gibi yönetim bilimcilerin öncülük ettiği yaklaşımlar kurumsal bürokrasinin tanımlanmasını sağlamıştır. Kurumsal bürokrasi beraberinde kurumsal ilişkileri ve iletişimi getirmiş, kurumlarda yürütülen resmi iletişim de beraberinde belge sistemlerini oluşturmuştur (Kavrakoğlu, 1995, s.6; Özveren, 1997, s.96). Böylece arşivistler ve yönetim bilimcilerin çalışmalarıyla belge yönetimi; kurumsal etkinliği sağlamak için belgelerin üretiminden ayıklanmasına kadar etkin yönetimine dayalı bir çalışma alanı olarak gelişmiştir.

Belge yönetimi doğrudan iş süreçleri ile ilgili olarak ele alınmaktadır. Çünkü kurumsal her iş süreci bir belgenin üretimini ya da kullanımını gerektirmektedir. Belgeler kurumsal iş sürecinin yürütülmesi ve denetimi için üretilmekte ya da saklanmaktadır. Kurumsal süreçlerde gerçekleştirilecek herhangi bir değişiklik de doğrudan belge yönetimi çalışmalarını etkileyebilmektedir.

Özellikle 1990'lı yıllarla birlikte hızlanan küreselleşme süreci belge yönetimi çalışmalarını doğrudan etkileyen bir konu olmuştur. Küreselleşme süreci bir yandan ulusal yapıları uluslararası yapılarla bütünleştirirken, diğer yandan tüm kurumsal süreçlerin ortak bir anlayış çerçevesinde yeniden düzenlenmesine yol açmıştır. Çeşitli sektörlerdeki kurumlar arasında gerçekleşen bütünleşme süreci, zamanla Avrupa Birliği (AB) gibi daha büyük oluşumlara da dönüşmüştür. Bu süreçte uluslararası düzenlemelere duyulan gereksinim sonucu, uluslararası çalışmalar yürüten kurumlar ve mesleki oluşumlar yanında AB, Birleşmiş Milletler, NAFTA gibi oluşumlar da çeşitli çalışmalar yürütmüşlerdir (Stephens, 2001, ss.66-68). Kurumsal iş süreçlerinin yeniden düzenlenmesine, çeşitli alanlarda standartların ve rehberlerin geliştirilmesine yol açan bu süreçte, belge yönetimi alanında da standartlar, uygulama modelleri ve analiz teknikleri geliştirilmiştir (Spratt, 2004, s.8). Bu düzenlemeleri aşağıdaki başlıklarda toplamak mümkündür.

Elektronik Belge Yönetimi

Özellikle 21.yüzyıla geçişle birlikte yaşanan bir dizi değişim elektronik belge yönetimi (EBY) kavramını ve uygulamalarını hayatın içine taşımıştır. EBY uygulamalarının yaygınlaşmasında temel etkenler arasında, teknolojik değişimlerin yanı sıra, bu ortamda üretilen belgelerin özgünlüğü ve güvenilirliğini sağlamaya dönük geliştirilen standartlar, yasal düzenlemeler ve uygulama örneklerinin de önemli bir etkisi olmuştur. Geliştirilen güvenlik önlemleri, basılı belgeler kadar elektronik belgelerin de belirli koşulları yerine getirmek koşuluyla yasal olarak tanınması ve uygulama örneklerinde gözlenen performans iyileşmeleri kurumları EBY uygulamalarına yönlendiren etkenler arasındadır (Munro, 2005, ss.1-2).

Günümüzde çok farklı formlarda bulunan belgelerin giderek elektronik ortamda üretilmeye ve kullanılmaya başlandığına değinilmektedir. Veitch (2003) tarafından İngiltere’de yapılan bir araştırmada, iş sürecinde üretilen belgelerin ancak %30’unun basılı olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle e-posta kanalıyla gelen belgelerin toplam elektronik belgelerin %75’ini oluşturduğuna değinilmektedir. Günümüzde bireysel ve kurumsal iletişimin önemli bölümünün e-posta kanalıyla gerçekleşmesi elektronik belge yönetimi alanındaki çalışmaların elektronik ortamda yoğunlaşmasına neden olmaktadır (Munro, 2005, ss.10-11; Veitch, 2003).

Sayısal belgeler efemeral (ephemeral) niteliktedir; bu geçici ve kısa ömürlü yapılar doğru biçimde yönetilemezse, uygun araç ya da yazılım sağlanamayacağından tekrar erişimleri mümkün olmayacaktır. Bu durum pek çok araştırmaya konu olmuş, ciddi bir problemdir. Örneğin, delikli kartlara, manyetik bantlara ya da giderek kullanımı ortadan kalkan bilgisayar disketlerindeki kayıtlı bilgiye ileride nasıl erişileceği bir sorundur. Yapılan bir çalışmaya göre, 1960’larda manyetik teyplerin kullanılmasından bu yana binin üzerinde farklı dijital formatın kullanıldığı ve bunların kullanım sürelerinin 10 yılı geçmediği ve her iki yılda yeni bir formatın kullanılmaya başlandığı saptanmıştır (InterPARES 2 Project, 2007; Stanescu, 2004, ss.10-11).

Öte yandan elektronik ortamda belge erişimi basılı ortama göre son derece önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Bu kolaylıklar zamanla elektronik ortamda saklanan verilerin güvenliği sorununu, basılı ortama göre artırmakta ve ek önlemler alınmasını gerekli kılmaktadır. “Hacker” adı verilen bilgisayar korsanlarının güvenlik duvarlarını inşa eden yazılım şirketlerinden her zaman bir adım önde olduğu dile getirilmektedir. Güvenlik yazılımlarının ancak saldırıların ardından güncellenebilmesinin bu durumu yarattığı bilinmektedir (Library of Congress, 2007; Munro, 2005, s.24).

Elektronik ortamda üretilen ya da kullanılan belgelerin alıkoyma, ayıklama ve imha koşullarını belirlemeye yönelik olarak California State Üniversitesi’nde gerçekleştirilen bir yüksek lisans çalışmasında bu belgelerin basılı belgelerle aynı koşullarda ele alınması gerektiği ortaya çıkmıştır (Baret, 2005, s.20). Ancak, elektronik belgelerin güvenilirliği konusunda geliştirilen standart ve yasal düzenlemelere karşın, ciddi problemler söz konusudur. Williams (2002, s.15) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, elektronik belgeleri güvenilir ve çok güvenilir görenlerin oranı toplamda %23 iken güvenilirlik konusunda kuşkuları olanların oranı %70’in üzerinde çıkmıştır.

Belge Yönetiminde Program Geliştirme

Günümüzde pek çok kurum belge yönetimi programına sahip değildir. Ancak tüm örgütler kurumsal iletişimi sağlamak ve iş ve işlemlere kanıt sağlamak için belgeleri üretmekte ve kullanmaktadır. Eğer kurumlarda üretilen ya da sağlanan belgeler uygun biçimde yönetilmezlerse:

- ◇ Belgeler amaçlarına uygun biçimde üretilemezler,
- ◇ Üretilen belgelerin kaybı ciddi sorunlara yol açabilir,
- ◇ Gerekli belgeler imha edilebilir ya da gerekli olmayan belgeler alıkonulabilir.
- ◇ Gereksiz belgelerin alıkonması gerekli olanlara erişimi etkileyen en önemli sorunlardan biridir. Atık niteliğindeki bu belgeler yanında gerekli belgelerin imhası, kaybı ya da doğru biçimde oluşturulmaması daha ciddi sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunları aşağıdaki maddeler halinde toplamak mümkündür:
- ◇ Kurumlar gerçekleştirdikleri işleri ortaya koymakta güçlük çekerler. Yasal ve idari gereklilikler doğrultusunda iş ve işlemlerin gerçekleştirip gerçekleştirilmediğini belirlemek mümkün olmayabilir.
- ◇ Ürüne, hizmete ya da çalışanlara yönelik sorunlara karşın savunma yapmak güçleşir.
- ◇ Kurumsal değerlerin korunması ve sürekliliği tehlikeye girebilir.
- ◇ Kritik değerde bilgi taşıyan belgelerin kaybı, yürütülen çalışmaları sekteye uğratabilir.
- ◇ Müşteri, vatandaş ya da daha geniş toplumsal kesimlerin bilgi erişim vb. hakları kullanılamayabilir.

Giderek artan sayıda kurum belge yönetimi programlarının önemini kavramaktadır. Etkin belge yönetim programları, gereksinim duyulduğu anda ihtiyaç duyulan belgelere erişimin mümkün olduğunu, kişisel ve kurumsal mahremiyet ile bilgi erişim hakkının karşılandığını, belgelerin idari ve yasal koşullar çerçevesinde alıkonulup gereksiz olanların imha edildiğini ortaya koymaktadır (Shepherd, 2003, ss.xii-xiii).

Kurum Kültürünün ve Kurumsal Yapının Analizi

Kurumsal kültürü oluşturan ana kaynak olarak bürokrasi görülmektedir. Kurumsal kültürün incelenmesi, belge yöneticisinin kurumsal uygulamaların içeriğini kavraması için gerekli görülmektedir. Kurumsal kültür kurumun büyüme eğilimlerine, çevresel etkilerdeki değişimlere ya da dönemlere göre farklılıklar gösterebilmektedir. Kurum kültürü güç, rol, başarı ve destek odaklı olarak dört farklı yapıda tanımlanmaktadır. Aşağıda kurum kültürünü belirleyen unsurların yarattığı koşullar ortaya konulmaktadır (Handy, 1993, s.185):

Kurum aşağıdaki niteliklere göre:

- ◇ Bağılı olan birim ve bölümler arasında güçlü bir hiyerarşik düzen varsa,
- ◇ Kurumca yürütülen iş ve işlemler uzun bir süre değişmeden aynı şekilde kalıyorsa,
- ◇ İş tanımları ve çalışanların resmi statüsü üzerinde ısrarla duruluyorsa,
- ◇ Değişim konusundaki çekinceler hayal kırıklığı yaratıyorsa,
- ◇ Rutin işlerde dahi yazılı prosedürler ve formlar ağırlıklı kullanılıyorsa,
- ◇ Kaynak tahsisi için farklı düzeylerde onay mekanizmaları bulunuyorsa,
- ◇ Yöneticilerden çalışanlara bilgi akışı resmi yazışmaların dışına çıkamıyorsa,
- ◇ Çalışanlara güvenlik ve uzun dönemli ödüller sağlanıyorsa; kurum içerisinde “rol kültürü” hâkim olarak kabul edilmektedir.

Eğer kurum aşağıdaki niteliklere göre yapılandırılmış ise “başarı kültürü” hâkim olarak kabul edilmektedir:

- ◇ Çalışanların proje bazında ya da grup çalışmasına teşvik eden esnek bir yapı söz konusu ise,
- ◇ Sonuçlara odaklanıyorsa,
- ◇ Dış baskılar ya da değişimlere hızla yanıt veriliyorsa,
- ◇ Proje takımları arasında resmi ya da resmi olmayan iletişim cesaretlendiriliyorsa,
- ◇ Takımlar bağımsız olarak çalışıyor ve merkeze bağlı olmadan karar alabiliyorlarsa,
- ◇ Kişiler bireysel yetenekleri doğrultusunda çalışıyorlarsa,
- ◇ Uygulamalarda birkaç resmi prosedür ya da form kullanılıyorsa,
- ◇ Kurum rutin tekrarlayan görevleri ya da uzun ölçekli üretimi kolayca gerçekleştiriyorsa.

Kurum aşağıdaki niteliklere göre yapılandırılmış ise “güç kültürü” hâkim olarak kabul edilmektedir:

- ◇ Bir ya da iki baskın çalışan karar alma sürecine hâkimse,
- ◇ İç iletişim için çok az yöntem söz konusu ise,
- ◇ Sınırlı bürokrasi ve az sayıda komite varsa,
- ◇ İşlemlerde resmi olmayan kararlar düzenli olarak belgelendirilmiyorsa,
- ◇ Yargılar anlamlar üzerine değil sonuçlar üzerine odaklanıyorsa,
- ◇ Kişisel kontrol ile yürütüldüğünde değişimler hızla gerçekleştirilebiliyorsa,
- ◇ Merkezi figürler ortadan kaldırıldığında sistem kırılganlığı artıyor ise.

Kurum aşağıdaki niteliklere göre yapılandırılmış ise “destek kültürü” hâkim olarak kabul edilmektedir:

- ◇ Gevşek bir yapılanma varsa,
- ◇ Resmi roller ve bürokrasi tanımlanmamış ise,
- ◇ Kurumun varlığı üyelerin varlığına bağlıysa,
- ◇ Önemli kararlar toplu olarak alınıyorsa,
- ◇ Roller uzmanlığa göre paylaşılmış ise (Brown, 1998; Robins, 2001; Shepherd, 2003, ss.41-43).

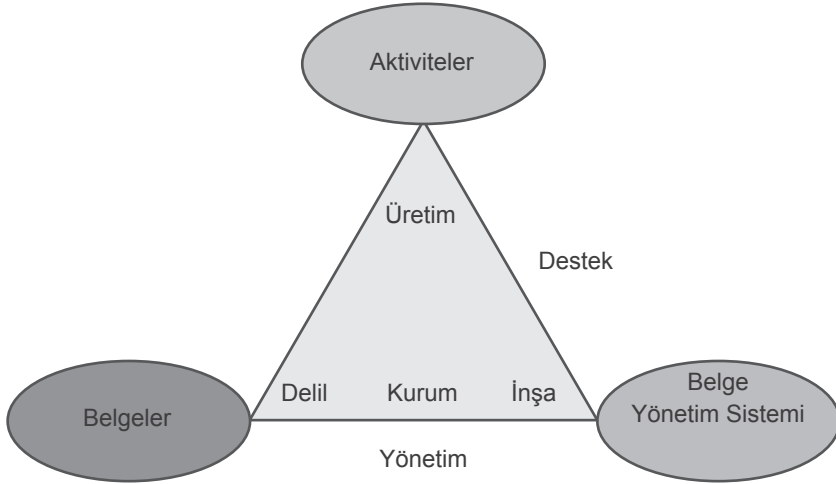
Kurum kültürü her ne olursa olsun belge yönetimi çalışmalarını etkilemektedir. Çünkü kurum kültürü kurumsal işlemleri belirlemede yürütülen işlemler de belge işlemlerini etkilemektedir. Ancak özellikle güç kültürünün hâkim olduğu kurumlarda yasal ve idari düzenlemelerin ağırlıklı olarak kullanıldığı ve dolayısıyla belge işlemlerinin daha yoğun bir bürokratik yapı içerisinde tanımlandığını söylemek mümkündür (Pheysey, 1993, s.22).

Sistem Yaklaşımı ve Belge Yönetimi

Sistem; belirli bir amaç ya da amaçları gerçekleştirmek için bir araya getirilmiş ya da birlikte çalışan unsurların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Senn, 1989, s.23). Örneğin bir örgütün yönetim sistemi belge yönetimini de içerisine alan pek çok bileşenden oluşmaktadır. Bu kapsamda belge yönetimi, kurum içerisinde belgelerin hızlı ve etkin iletişimi ile kanıt niteliği taşıyan bilginin bütünlüğünün korunması üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda belge yönetimi çalışmalarının gerektirdiği kaynaklar, sorumluluklar, düzenlemeler (procedures), araç gereçlerin tasarımı ve sürekliliğinin sağlanması, belge yönetimi sisteminin unsurları arasında yer almaktadır. Belge yönetim sistemleri, ister basılı, ister elektronik ortam söz konusu olsun, fiziksel alt yapı unsurlarını gerektirir. Basılı belgeler için depolama araç gereçleri, elektronik belgeler için ise donanım gereksinimleri söz konusudur. Yine her iki ortam için güvenlik koşullarının yerine getirilmiş olması aynı derecede önemli görülmektedir. Fiziksel depolama olanakları belge yönetim sisteminin bir yüzünü oluştururken, gerek basılı gerekse elektronik ortamda belge yönetimi programlarının devamlılığında insan faktörü ön plandadır. Belge yönetim sistemlerinde sistemin tasarımı, uygulanması, gerekli alanlarda destek unsurlarının kullanımı ve işlemlerin yürütülmesi için insan ögesi gereklidir. Yine belge yönetim sisteminin alt sistemini oluşturan belge sağlama, sınıflama, süreklilik /koruma (maintenance) ve ayıklamaya yönelik uygulama modellerinin oluşturulması önemli görülmektedir (Shepherd, 2003, s.23).

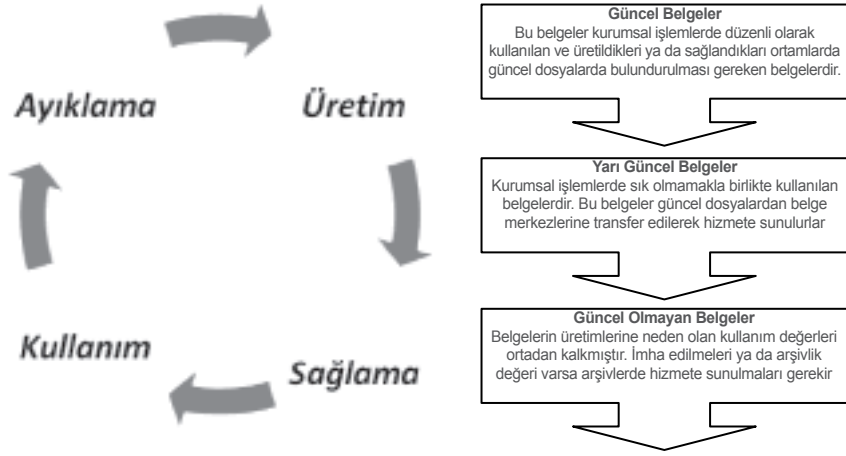
Belge yönetim sistemi, ayrıca entelektüel koşulların tanımlanmasını da gerektirir. Bu kapsamda oluşturulan sistemin uygulanmasına ilişkin politikaların saptanması beklenmektedir. Ancak oluşturulan politikaların kurumsal gereksinimler ve kurum içi ve dışı diğer koşullar göz önüne alınarak belirlenmesi ve belirli bir süre deneme amacıyla uygulanması ve geri bildirimler çerçevesinde sürekli güncel tutulması gereklidir (O'Brien, 1999; Shepherd, 2003, s.24).

Şekil 3. Belge ve Belge Yönetim Sistemi ile Aktiviteler Arasındaki İlişki (Shepherd, 2003, s.24)



Belge Yönetimi Programlarının Kapsamı

Belge yönetimi programları “yaşam döngüsü” yaklaşımına dayanmaktadır. Bu yaklaşım belgelerin canlı organizmalar gibi doğduğu, belirli bir süre yaşadığı ve bu sürenin sonunda kullanım değerlerinin ortadan kalkmasıyla imha edilmeleri gerektiğine dayanmaktadır (Schellenberg, 1956, s.7). Yaşam döngüsü yaklaşımının uygulanmasına dönük iki farklı eğilim söz konusudur. Daha çok İngiltere kökenli olan ilk yaklaşımda belgeler yaşam döngüsünde üç aşamada tanımlanmaktadırlar. Bunlar sırasıyla güncel dönem (current stage), yarı güncel dönem (semi-current period) ve güncel olmayan dönemdir (non-current stage). Daha çok Kuzey Amerika’da benimsenen ikinci yaklaşımda ise belgeler üretim (creation), sağlama (capture), depolama (storage), kullanım (use), ayıklama (disposition)’dan oluşan beş aşamada ele alınmaktadırlar. Günümüzde ikinci yaklaşımın daha geniş kullanım alanı bulunduğu değerlendirilmektedir (Shepherd, 2003, s.5).

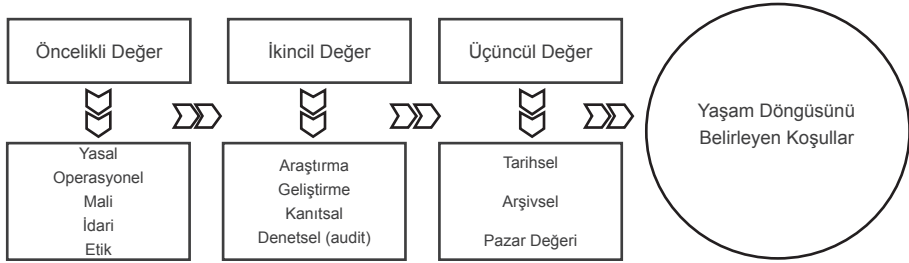


Şekil 4. Yaşam Döngüsü Modelleri (Shepherd, 2003, s.6).

Şekil 4’de belgelerin yaşam döngüsünü tanımlamaya dönük iki yaklaşıma ilişkin bilgiler yer almaktadır. Belgelerin yaşam sürelerini belirleyen en önemli iki değişken idari ve yasal değerleridir. Belgelerin idari ve yasal değerini belirleyen kanıt niteliklerini göz önüne aldığımızda, bu niteliği belirleyen pek çok faktörden söz etmek mümkündür. Bunlar arasında yasalar, kurumsal düzenlemeler, yönetsel kararlar, uygulama örnekleri, ulusal, uluslararası ve kurumsal standartlar sayılabilir. Bununla birlikte aşağıdaki öğeler de belgelerin kalıcı değerini ve kanıt niteliği belirlemede önemli görülmektedir.

1. İçerik (content): Belgelerin içeriklerinin ilgili düzenlemeler doğrultusunda hazırlanması, başlık, metin ve imza bölümlerinin belirlenen ölçütler çerçevesinde oluşturulması gerekir.
2. Kapsam (context): Belge kapsamında yer alan bilgilerin belgenin üretildiği işin gerektirdiği tüm koşulları tanımlaması gerekir. Belge kapsamı içeriğe göre yer, zaman, olay, kişi ya da uygulamayı tanımlar bilgiler içermelidir.
3. Yapı (structure): Belge formatlarının ve içeriğinin yerleştirilmesinde önceden belirlenmiş formatlardan yararlanılmalıdır. Bu durum belgelerin dosyalanması, dağıtımı, kullanımı ve depolanmasında büyük yarar sağlamaktadır (Shepherd, 2003, s.10).

Belgelerin yaşam döngüsü; üretim ya da sağlama ile birlikte aktif dönem, dağıtım ve kullanımın ardından yarı aktif dönem, güncel kullanımının sona ermesiyle birlikte belge merkezlerine ya da depolara kaldırılmasıyla aktif olmayan dönem ile imhası ya da arşive kaldırılmasına kadar olan süreci kapsar (O’Brien, 1999, s.13).



Şekil 5. Kayıtlı Bilginin Değerini Belirleyen Unsurlar (O'Brien, 1999, s.14).

Herhangi bir kurum için belgelerin yönetimi stratejik bir işlev olarak algılanmak durumundadır. Belge yönetim programları kurumdankurumafarklılıklargösterebilmektedir. Ancak bu programların ortak değerleri göz önüne alındığında aşağıdaki unsurlar ön plana çıkmaktadır.

- ◇ Kurum bütününde belge yönetimi çalışmalarına yönelik politikalar ve standartların oluşturulması,
- ◇ Belge yönetimi sistemlerinin tasarımı ve uygulanması,
- ◇ Belge yönetimi ile ilgili personelin bilgilendirilmesi ve eğitimi (Shepherd, 2003, s.22).
- ◇ Ayrıca kurumun boyutları çerçevesinde çoğunlukla ofis ortamlarında yürütülmesi gereken temel belge yönetim uygulamaları konusunda ilgili kişilerin aşağıdaki çalışmalarını yürütmeleri beklenmektedir.
- ◇ Günlük olarak belgelerin depolanması, alınması, ayıklanması,
- ◇ Depolanan belgelere erişim ilkelerinin belirlenmesi,
- ◇ Birimlere yürüttükleri belge işlemlerine yönelik katkı sağlama,
- ◇ Kurumsal ya da merkezi belge yönetim sistemlerinin performansının değerlendirilmesi (Shepherd, 2003, ss.22-23).

Belge Yönetiminde Kapasite Geliştirme Uygulamaları

Belge yönetimi çalışmalarının uzunca bir süre temel amacı, giderek artan basılı belgeleri ayıklama ve azalan depolama alanlarında rahatlamayı sağlama olmuştur. Böylece erişim olanaklarının da etkinleşebileceği düşünülmüştür. Günümüzde ise belgelerin özgünlüğü (authenticity) ve güvenilirliği (reliability) gibi kavramlar elektronik ortamla birlikte daha da yoğun biçimde tartışılmaya başlanmıştır. Kurumsal kararlar için gerekli bilgi, daha önce gerçekleştirilen uygulama ve kararların saklandığı belgelere dayanarak sağlanmaktadır. Yine kurumsal uygulamaların geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen içerik analizi (content analysis) çalışmaları, kayıtlı bilgiyi oluşturan belgelere dayanarak

yürütülmektedir. Bu gelişmeler belge yönetiminin çok daha geniş açıdan ele alınmasını gerekli kılmaktadır (Williams, 2002, s.5). Kayıtlı bilginin yönetimi, iş sürecinde kayıt altına alınmış ve tekrar üretilebilir formdaki bilginin yönetimi olarak tanımlanmaktadır (Penn, I.A., Mordel, A. ve Pennix, G. 1994, s.110). Kapsamı giderek genişleyen belge yönetimi uygulamalarına yönelik nelerin yapılacağını tanımlayan politikaların geliştirilmesi, bu politikaların nasıl uygulanacağını ortaya koyan prosedürlerin düzenlenmesi, uygulamaların nasıl denetleneceği ve değerlendirileceğinin saptanması gerekmektedir (Williams, 2002, s.6).

Belge yönetiminde kapasite değerlendirme farklı alanlarda pek çok kurumun ilgi odağı olmuş ve bu alanda pek çok araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmalar kurumsal belge sistemlerinin değerlendirilmesini sağladığı gibi, belge yönetiminde kapasite değerlendirme üzerine genel nitelikli uygulamaların ve programların geliştirilmesinde kullanılmıştır. Aşağıdaki çeşitli kurumlarda belge yönetimi sistemlerinin geliştirilmesi üzerine gerçekleştirilen araştırmalara örnekler, kronolojik düzen içerisinde verilmektedir.

Belge yönetiminde kapasite değerlendirmeye dönük olarak Hutchinson (1996) tarafından La Verne Üniversitesi'nde gerçekleştirilen doktora çalışmasında Kaliforniya'daki kamu kurumlarında belge ve bilgi yönetimi uygulamaları kapsamlı biçimde tartışılmıştır. Bu kapsamda incelemelerin gerçekleştirildiği 58 kamu kuruluşunda geriye dönük olarak uygulanan belge yönetim programları ele alınmakta, yürütülmekte olan programlardaki aksaklıklar tanımlanmaya çalışılmakta ve programların geliştirilmesi için gerçekleştirilen uygulamalara, standartlara ve aktivitelere yer verilmektedir. Çalışma kapsamında elde edilen veriler arasında yer alan, incelenen kurumların % 92,86'sının belge yönetimi el kitabına sahip olması dikkat çekmektedir. Yine kurumların yarısından fazlası mikro belge (micro records) yönetim programına (%57) (kuruma özgü geliştirilen programlar) ; %50'si ise hayati belge koruma programına, %42,68'i de form yönetim programına sahip olduklarını dile getirmişlerdir. Kurumlar var olan belge yönetim programlarının en önemli unsurunu, belge alıkoyma şeması olarak görmektedirler. Diğer unsurlar önem sırasına göre bilgi erişim, hayati belge güvenliği, dosya yönetimi, bütünlük teknoloji uygulamaları, belge merkezi operasyonları, form ve rapor yönetimi, tarihi belge koruma ve yazışmaların yönetimi şeklinde sıralanmaktadır.

O'Brien (1999) tarafından Royal Roads Üniversitesi'nde yapılan bir yüksek lisans çalışmasında ise, örneklem olarak alınan 23 kurumda belge işlemlerini yürüten personel belge yönetim sistemlerinde iş yoğunluğunun en çok birim dışı belge merkezlerinde (%96 ile belgelerin yarı aktif olduğu depolarda) olduğunu belirtmiştir. Ardından sırayla dosyalama sistemi (%91), erişim hizmetleri (%87), saklama planları (%83), bilgi ve belge sistemleri yazılım sistemleri (%78) ve erişim araçlarının tasarımı (%65), hayati belgelerin planlanması (%65), felakete hazırlık planları (%61), maliyet analizleri (%52), proje yönetimi (%48), iş analizi (%43), mikrografi (%43), risk analizleri (%35), denetim (%30), iş akış tasarımı (%26), reprografi (çoğaltma) (%18) ve form yönetimi (%4) alanlarında çalışmaların yoğun olduğu dile getirilmiştir.

Williams tarafından 2002 tarihinde Uluslararası Bilgi Yönetimi Derneği'ne (Association of International Information Management) bağlı Girişimci İçerik Yönetimi Grubu'nun (Enterprise Content Management) desteğiyle gerçekleştirilen bir çalışmada, ABD'de çeşitli alanlarda hizmetlerini yürüten işletmelerdeki belge yönetimi uygulamalarının içerik analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda kurumların belge yönetimi kapasiteleri ortaya konulmuş ve hangi alanlarda sorunlarla karşılaştığı saptanmıştır. Çalışmaya göre, ABD'de şirketlerin belge yönetimi konusunda en problemleri alanını güvenilirlik oluştururken (%68), kurumların %53'ünde ise EBY uygulamasının olmadığı ortaya çıkmıştır. Öte yandan kurumların %61'i e-postalarına yönelik bir saklama planlarının olduğunu, %63'ü belge saklama planlarına uyumlu olarak belgeleri alıkoyduklarını ve ayıkladıklarını belirtmişlerdir (Williams, 2002, s.7).

Mozambik'de gerçekleştirilen bir çalışmada, belge yönetimi uygulamaları ile sürdürülebilir kalkınma planları arasındaki ilişki ele alınmış ve kamu yönetimi alanında etkinliğin sağlanmasının büyük ölçüde etkili belge yönetimi uygulamalarına bağlı olduğu sonucuna varılmıştır (Chibambo, 2003, ss.1-15).

2005 yılında Kanada'da Alberta eyaletine bağlı kamu kurumlarında gerçekleştirilen ayrıntılı analiz ve değerlendirmeler sonucu Bilgi Yönetimi Raporu (Information Management Planning) adlı 75 sayfalık rehber oluşturulmuştur. Rehber içerisinde kurumlarda belge yönetim programlarının geliştirilmesi aşama aşama anlatılmaktadır. Bu çerçevede doküman içerisinde belge yönetim programlarının geliştirilmesine dönük planlama grubunun oluşturulması, kurumsal vizyonunun ve misyonun belirlenmesi, var olan değerlerin ortaya konulması, eksikliklerin, problemlerin, çözümlerin ve önceliklerin tanımlanması, planların oluşturulması başlıkları altında ayrıntılı bilgiler yer almaktadır (Information Management Planning, 2005, ss.1-74).

Munro (2005, ss.1-85) tarafından Toronto Üniversitesi Hukuk Fakültesinde gerçekleştirilen doktora çalışmasında elektronik belgeler ele alınmış, internet hizmet sağlayıcıları, kişisel bilgiler ve yasal erişim konularının yarattığı risk faktörleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgi Yönetimi Kapasite Kontrol Programı (Information Management Capacity Check; IMCC):

Kanada Ulusal Arşivi (Library and Archives of Canada) tarafından geliştirilen, ayrıntılı bilgiler içeren 2003 yılında hazırlanan bir çalışmada (Zaman, Claude ve Anderson, 2003, s.8); kurumsal bilgi ve belge sistemlerinin mevcut durumunun değerlendirilmesi üzerine kapsamlı bilgilere yer verilmektedir. Bu kapsamda hazırlanan el kitabında belgelerin kayıtlı olduğu her ortamda tanımlanması, seçimi, sağlanması, korunması, ayıklanması üzerine açıklamalar yapılmaktadır. Çalışma içerisinde bilgi sistemleri kapasite kontrolü için anahtar ölçütler başlığı altında aşağıda tanımlanan konular ve alt konularda kapasite kontrolünün yapılması öngörülmektedir (Library and Archives of Canada, 2003):

Kurumsal Kapsam

- ◇ Kültür: Kurum tarafından bilginin stratejik ortak, kurumsal bir değer olarak algılanması. Bu değerın desteklenmesi ve güçlendirilmesine yönelik girişimler.
- ◇ Değişim Yönetimi: Bilgi yönetimi ya da ilişkili alanlarda değişimlere uyumluluk düzeyi ve esnekliği.
- ◇ Dış Çevre: Kurumun ilişkili olduğu çevrede bilgi sistemleri konusunda değişime kurumun adaptasyonu.
- ◇ Kurumsal Kapasite
- ◇ Bilgi Yönetimi Alanı: Bilgi yönetimi alanında ulusal ve uluslararası koşullar karşısında kurumun mevcut durumu.
- ◇ Uzmanlaşma: Kurumda bilgi sistemlerinin işletilmesi ve geliştirilmesinde uzmanların katkı oranları.
- ◇ Bilgi Yönetimi Araçları: Kurumda bilgi yönetimini desteklemek için kullanılan araçlar.
- ◇ Teknolojik Bütünleşme: Bilgi sistemlerinin işletilmesi ve desteklenmesine yönelik hangi ölçüde teknolojik olanakların kullanıldığı.
- ◇ Portföy Yönetimi: Bilgi sistemlerinin planlanması, işletilmesi ve geliştirmesine dönük yöneticilere sunulan portföy.
- ◇ Proje Yönetimi: Bilgi yönetim programlarında, sistem tasarımı, geliştirilmesi ve işletilmesine yönelik projelerin yönetimine dönük koşullar.
- ◇ İlişki Yönetimi: Etkili bilgi yönetim sistemini desteklemek amacıyla kurum içi çalışan ve yönetici çalışan ilişkilerini tanımlayan mekanizma ve işlemler.

Bilgi Sistemlerinin Yönetimi

- ◇ Liderlik: Kurumda bilgi sistemlerinin yönetiminde sorumlu personelin kurumda uygulanan sistem konusunda farkındalığı, anlayışı, açık ve anlaşılır bir vizyona sahip oluşu.
- ◇ Stratejik Planlama: Bilgi yönetimi için operasyon planları ve kalite stratejileri. Planlar, maliyetler, faydalar, kaynaklar ve kontrol mekanizmaları arasındaki bağlantılar.
- ◇ Prensipler, Politikalar ve Standartlar: Kurumsal bilgi yönetiminin gerçekleştirilmesine yönelik kullanılan ortak politikalar ve uygulamalar. Bilgi sistemlerine yönelik hangi politika, standart ya da düzenlemelerin var olduğu ve bunların yeterlilik düzeyi.

- ◇ Roller ve Sorumluluklar: Çalışma alanlarında hangi rollerin, sorumlulukların, performans beklentilerinin tanımlandığı, bunların anlaşılıp anlaşılmadığı.
- ◇ Program Entegrasyonu: Kurumda bilgi yönetimi politika ve standartlarının kurumsal program ve standartlarla entegrasyonu.
- ◇ Risk Yönetimi: Bilgi yönetimine dönük muhtemel risklerin tanımlanması, ölçülmesi ve gözlenmesine yönelik mekanizmalar.
- ◇ Performans Yönetimi: Bilgi yönetimine dönük uygulamaların periyodik aralıklarla değerlendirilmesi ve performans analizlerinin yapılması.

Uyumluluk ve Kalite

- ◇ Bilgi Kalitesi: Bilgi sağlamaya dönük kurumsal işlemlerin doğru, tutarlı, kapsamlı ve güncel olup olmadığı.
- ◇ Güvenlik: Kurumsal bilginin yetkisiz erişimi, kullanımı ya da imhasında korunmak için hangi mekanizmaların söz konusu olduğu.
- ◇ Mahremiyet: Kişisel bilgilere erişimi engelleyen, kişisel mahremiyet hakkını korumaya dönük alınan önlemler.
- ◇ İş Sürekliliği: İşin sürekliliğini sağlamaya dönük kayıp, bozulmuş ya da sağlanamayan bilgiye erişim için B planı.
- ◇ Uyumluluk: Politikalar, standartlar ve yasal düzenlemelere uyumun gerçekleştirip gerçekleştirilmediğini değerlendirmeye ve denetlemeye dönük kullanılan araçlar.

Belge ve Bilgi Yaşam Döngüsü Yönetimi

- ◇ Planlama: Politikalar, programlar, hizmetler ve sistemler geliştirilirken yaşam döngüsü içerisinde bilgi ve belge gereksinimlerinin ne oranda tanımlandığı
- ◇ Derleme, Üretim, Sağlama: Bilginin toplanması, üretimi ve sağlanmasına yönelik koşullar ve uygulamalar.
- ◇ Kurum: Kurumsal işlemleri desteklemek ve etkin biçimde yürütmek amacıyla hangi bilgiler tanımlanıyor, kategorilere ayrılıyor, kataloglanıyor ve depolanıyor.
- ◇ Kullanım ve Dağıtım: Kullanıcıların zamanında ve güvenilir biçimde erişimini sağlamaya dönük hangi bilgiler ne şekilde depolanıyor ve sağlanıyor.
- ◇ Süreklilik ve Koruma: Bilginin uzun süreler kullanımını ve korunmasına yönelik sağlanan önlemler.
- ◇ Ayıklama: Kurumsal bilginin zamanında ayıklanmasına yönelik, yasa ve politikalara uyumlu hangi saklama ve ayıklama planları var.

- ◇ Değerlendirme: Kurumun bir bütün olarak bilgi yönetim programının performansını ve uyumluluğunu değerlendirmeye dönük uygulamaları.

Kullanıcı Perspektifi

- ◇ Kullanıcı Farkındalığı: Bilgi kullanıcılarının kurumun bilgi sistemleri ve hizmetleri konusunda ne kadar bilinçli olduğu.
- ◇ Kullanıcı Eğitimi ve Kullanıcı Desteği: Bilgiye erişim ve kullanımına dönük kullanıcı eğitimi ve destek programlarının mevcudiyeti.
- ◇ Kullanıcı Tatmini: Bilgi hizmetleri ve ürünleri konusunda kullanıcı geribildirimlerinin ölçümü ve değerlendirilmesi (Library and Archives of Canada, 2003; Zaman, Claude ve Anderson, 2003, s.16).

Kanada Ulusal Arşivi tarafından kurumlarda belge sistemlerinin analizi ve var olan kapasitenin değerlendirilmesi üzerine geliştirilen IMCC, yukarıda tanımlanmış alanlarda kapsamlı bir değerlendirme modeli sunmaktadır. Uluslararası standartlar, uygulama örnekleri ve rehberler göz önüne alınarak geliştirilen ölçütleri, kurumlarda belge sistemlerinin analizinde gerekli araştırma ve değerlendirme alanlarını tanımlaması önemli görülmektedir.

Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi (BYKDS)

Belge yönetiminde program geliştirme sürecinde gerçekleştirilecek analizler, kurumun var olan koşullarını tanımlamaya yöneliktir. Bu çerçevede Uluslararası Belge Yönetimi Vakfı (International Records Management Trust; IRMT) Dünya Bankası'ndan sağlanan destekle dört yıl süren çalışmalarını sonucunda Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemini (BYKDS; Records Management Capacity Assessment System) geliştirmiştir (Records Management Capacity Assessment, 2007) geliştirmiştir.

Sistemin, şimdiye kadar pek çok küçük ve orta ölçekli kurum içerisinde denendiği ve oldukça başarılı sonuçlar verdiği değerlendirilmektedir. IRMT 1990'lı yılların başından itibaren kamu ve özel kesimde yaşanan belge yönetimi alanında gözlenen sorunlara çözüm getirmeye yönelik olarak pek çok proje ve program geliştirmiş ve uygulamaya koymuştur. Bu çalışmalardan ilki, finansal içerikli bilgi sistemleri içerisinde, bütünsel belge yönetim uygulamalarının geliştirilebilmesine dönük olarak IRMT'nin oluşturduğu rehber dokümandır. Rehber doküman ilgili konuda kapsamlı uygulama önerilerine yer vermektedir. Mali içerikli belgelere yönelik belge yönetimi politikalarının hazırlanması, ilgili belgelerin yönetimi ve sistem gereksinimlerinin saptanmasını içeren rehber, ilgili alanda belgeler için hazırlanmış özgün bir materyal niteliğindedir (Australian Society of Archivists, 2005; Griffin, 2004: ss.72-73; International Records Management Trust, 2006, ss. 1-53; Records Management Capacity Assessment System: User Guide, 2005)

BYKDS var olan kurumsal sistemi değerlendirmek için geliştirilen sorular ve ölçütlerden oluşmaktadır. Değerlendirme soruları ve ölçütlerinde, “Uluslararası Belge Yönetimi Standardı ISO 15489”, Avrupa Komisyonu’nca hazırlanan “Elektronik Belgelerin Yönetimi için Model Gereksinimi (Model Requirements for the Management of Electronic Records)” ve Kanada Ulusal Arşivi tarafından geliştirilen “Bilgi Yönetimi Kapasite Kontrol (National Archives of Canada’s Information Management Capacity Check)” programı esas alınmıştır (Australian Society of Archivists, 2005, ss.2-3; Demp, 2004, s.11; International Records Management Trust, 2005, s.6; Thurston, 2005, s.4).

BYKDS, Dünya Bankası tarafından desteklenen Uluslararası Belge Yönetimi Vakfı tarafından yürütülen, “Elektronik Çağda Kanıtı Dayalı Yönetim (Evidence-Based Governance in the Electronic Age)” adlı projenin sonucu ortaya çıkmıştır. IRMT’nin böyle bir projeyi başlatmasının altındaki temel etkenler arasında, değişen koşullarda özellikle muhasebe ve insan kaynakları alanında üretilen belgeler üzerinde kurumsal sistemlerle uyumlu belge yönetim programlarının geliştirilebilmesi için gerekli koşulların ve kapasite olanaklarının tanımlanması ihtiyacı gösterilmektedir (Demp, 2004, s.8; Griffin, 2004, s.74).

IRMT’nin yürüttüğü çalışmalar gelişmekte olan ülkelerde özellikle kamusal alanda belge yönetimi üzerine ciddi ölçüde sorunlar olduğunu göstermiştir. Özellikle altyapı ve kapasite alanında gözlenen bu sorunlar, belgelerin üretim nedenini oluşturan politikaların uygulandığını ortaya koyan özgün kanıt nitelikleri, kurumsal iş sürecinin yapılandırılmış formları ve resmi iletişim araçları olarak daha etkin kullanımlarını da engellemektedir. BYKDS, belge yönetimi politikalarının ve süreçlerinin oluşturulması ve belge işlemlerine yönelik kaynakların daha etkin olarak kullanılabilmesi için, uluslararası standartlar göz önüne alınarak geliştirilmiştir. Sistem tanısal (diagnostic) bir model ortaya koymakta, yaşam döngüsü yaklaşımı çerçevesinde; var olan belge sisteminin güçlü, zayıf ve riskli yönlerini göstermektedir. BYKDS veri tabanında önceden tanımlanmış alanlara girilen veriler, grafiklere dönüştürülerek kurumsal belge sistemi ortaya konulmakta ve buna dayanarak sistemin hangi unsurlarında iyileşmelere gereksinim olduğu saptanabilmektedir. BYKDS’nin mali, insan kaynakları ve hukuki konulardaki belge serilerinin etkin olarak kontrolü için geliştirildiği; ancak kurumlarda üretilen ya da sağlanan farklı tür belge serileri için de uygulanabileceğine değinilmektedir (Australian Society of Archivists, 2005, ss.2-3; Demp, 2004, s.71; International Records Management Trust, 2005, s.6). BYKDS üç ana bölümden oluşmaktadır:

- ◇ Birinci aşama, önceden yapılandırılmış değerlendirme sorularına dayalı olarak veri toplamadır.
- ◇ İkinci aşama, tanısal bir model içerisinde uygulamalara ilişkin verilerin girilmesi ve analiz edilmesidir.
- ◇ Üçüncü aşama, mevcut koşullarda belge işlemlerine yönelik kapasite verilerine dayalı olarak veri tabanı geliştirilmesi ve ortaya konulan veriler çerçevesinde sistemde öngörülen iyileştirme önlemlerinin ve eğitim materyallerinin tanımlanmasıdır.

Belge İşlemlerinin Yürütüldüğü Paydaşlarda (Stakeholder) Gerçekleştirilecek Analiz (Analiz örnekleri program içerisinde yer almaktadır).	»»»»	Verileri Topla
Belge Yönetimi Tanısal Model (Analizler sonucu verilerin ne şekilde analiz edileceği ve değerlendirileceği program içerisinde yer almaktadır).	»»»»	Verileri Analiz Et
Kapasite Eğitim Materyalleri Veri Tabanı (Elde edilen veriler ve değerlendirme bilgileri girildiğinde program mevcut koşullara ilişkin bilgileri uluslararası standartlara göndermeler yaparak vermektedir).	»»»»	Eğitim Kaynaklarını Tanımla

Şekil 6. BYKDS Unsurları ve İşlevleri (Griffin, 2004: ss.72-73; International Records Management Trust, 2005).

Şekil 6'da yer alan bilgiler üç boyutlu grafiğe dönüştürülebilmektedir. Grafikte değerlendirmeye konu olan birinci grup değişkenler şunlardır:

- ◇ Belge
- ◇ Ayıklama (disposition)
- ◇ Belge işlemleri izleme (tracking)
- ◇ Belge erişim (access)
- ◇ Belge depolama ve koruma (storage and preservation)
- ◇ Belge sınıflama (classification)
- ◇ Belge giriş ve envanter işlemleri (capturing and registration)
- ◇ Belge yaşam döngüsü (life cycle)

Değerlendirmeye konu olan ikinci grup değişkenler ise çevresel unsurlar kapsamındadır:

- ◇ Farkındalık ve sahiplik (awareness and ownership)
- ◇ Belge program yönetimi
- ◇ Kaynaklar ve eğitim (resources and training)
- ◇ Kurumsal işlevler (business functions)-Belge yönetimi bütünleşmesi
- ◇ Yasalar, politikalar ve düzenlemeler (International Records Management Trust, 2005).

Var olan belge yönetimi sisteminin önceden belirlenmiş analiz teknikleri ve hazırlanmış anket soruları çerçevesinde değerlendirmesine dayalı BYKDS, yukarıdaki iki grup değişkeni, birden beşe kadar belirlenmiş düzeylerde tanımlayarak üç boyutlu grafikte gösterebilmektedir.

BYKDS'nin İşlevleri ve Uygulama Alanları

Hızla gelişen bilgi teknolojisi kırılğan (fragile) olarak tanımlanabilecek sayısal içeriğin sağlanması (capture) ve korunmasına yönelik önemli yenilikler getirmektedir. BYKDS çerçevesinde geliştirilen yazılım, basılı belgeler kadar elektronik belgelere yönelik sistem gereksinimlerinin tanımlanmasında da kullanılmaktadır. BYKDS'den belgelerin etkin olarak yönetimi için gerekli yasaların, düzenlemelerin, kurumsal yapının, politikaların, işlemlerin ve olanakların geliştirilmesi için uygun alt yapının oluşturulmasında yararlanılmaktadır. BYKDS aynı zamanda belge işlemlerine yönelik sorunların tanımlanması ve çözümlerin oluşturulmasında bir metodoloji olarak da kullanılmaktadır (Griffin, 2004, s.73). BYKDS'nin küçük ölçekli kurumlardan ulusal ölçekli özel ya da kamusal her boyutta kurumda kullanılabilecek esnek bir model sunduğuna değinilmektedir. Özellikle sınırlı kaynaklarla, sadece maddi destekle çözüm üretilebilecek durumlarda, BYKDS'nin etkin olabileceği belirtilmektedir. BYKDS'nin kurumsal işlemlerin resmi yüzünü oluşturan belge sisteminin etkinleştirilmesiyle, kurumsal verimliliğin artırılmasına katkı sağlayan oldukça etkili bir araç olarak kullanılabileceği üzerinde durulmaktadır. BYKDS geliştirilirken mali, insan kaynakları, yasal ve hukuki içerikli belgeler temel alınırken oldukça başarılı deneysel alanlarından birini de sağlık konulu belgelere sahip kurumlar oluşturmaktadır. Ancak sistemin idari, mali ya da yasal nedenlerden ötürü üretilen veya kullanılan yine aynı içerikli değerlerinden ötürü saklanan belgelerin yer aldığı başka kurumlarda da etkin olarak kullanım potansiyeli taşımaktadır. BYKDS basılı ve elektronik belgeler üzerinde uygulanabileceği gibi her iki ortamdaki belgeler arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde de kullanılabilir. BYKDS'den elektronik ortamda üretilen belgelere yönelik düzenleme ve koruma kaynakları ile ve kapasitenin tanımlanmasında, mevcut sistemin yeterliliğinin ve eksikliklerinin belirlenmesinde de yararlanılmaktadır (Australian Society of Archivists, 2005; Griffin, 2004: s. 73; International Records Management Trust, 2005).

BYKDS farklı formatlarda çeşitli raporlar ve grafikler üretebilmektedir. Bunların içerisinde üç boyutlu olarak sunulabilecek belge yönetimi altyapı ve sistemindeki zayıflıkların ve güçlü alanların yer aldığı grafikler de yer almaktadır. Bu grafikler, gerekli veriler girildiğinde kurumda belgeleri yaşam döngüsü içerisinde, üretimlerinden, düzenlenmelerine, korunmalarına, arşive gönderilmelerine ya da imhalarına kadar tüm aşamalarında nerelerde iyileştirmeler gerektiğini ortaya koymakta, aynı zamanda kurumsal çevreyle ilgili politikalar, düzenlemeler (prosedürler) ve kaynakların geliştirilmesinde de yararlanılmaktadır (Australian Society of Archivists, 2005; Demp, 2004, s.9; Griffin, 2004, s.74; International Records Management Trust, 2005).

2004 gibi oldukça yeni tarihli olan BYKDS, belge yönetimi programlarının geliştirilmesinde önemli bir aşama olarak görülmektedir. Hâlihazırda kurumların önemli bir bölümü belge işlemlerine yönelik sorunlar yaşadığının farkında olmasına karşın çözüm üretmekte sıklıkla yaşamaktadır. Uluslararası düzenlemelerin tek başına incelenmesi ile gerekli standartların uygulanması mümkün görülmemektedir. BYKDS kurumlara belge işlemlerine yönelik yeniden yapılanma çalışmalarında, hangi alanlarda ne şekilde başlayacakları, kurumsal analizlerde hangi alanlarda kimlere ne tür soruları soracakları, sonuç olarak mevcut sistemi nasıl değerlendireceklerine yönelik kapsamlı bilgiler vermektedir. BYKDS ayrıca yapılandırılmış anket ve değerlendirme örneklerinin uygulanması sonucu var olan sistemin, hangi düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

BYKDS'nin uluslararası ölçekte uygulanmasına dönük çeşitli araştırmalar yayımlanmaktadır. Sistem Bostwana, Gana, Güney Amerika, Hindistan, Kenya, Malawi, Singapur'da hükümet organlarıyla yapılan ikili görüşmelerle geniş ölçekli olarak test edilmiş, ayrıca uygulama örnekleri Kanada, İzlanda ve Yeni Zelanda'da çeşitli düzeyde hükümet ve sivil toplum örgütleri içerisinde gerçekleştirilmiştir (Demp, 2004, s.8). Ulusal düzeyde belge yönetimi çalışmalarının yönlendirilmesinde ve geliştirilmesinde etkin görev alan ve çeşitli düzeylerde katkılar yapan İngiliz ve Kanada (Library and Archives of Canada, 2003) ulusal arşivlerinin Web sayfalarında, BYKDS ve bileşenleri kurumsal belge yönetimi geliştirmede gerekli araç (toolkit) olarak tanımlanmakta, sisteme erişim ve kullanımına yönelik yönlendirmeler yapılmaktadır. BYKDS'nin yazılımı ve el kitabına hâlihazırda İngiliz Ulusal Arşivinin Web sayfasından erişilebilmektedir (*Records Management Capacity Assessment System*, 2007).

Australya Arşivciler Derneği'nin yayın organı olan Elektronik Belgeler Özel Çalışma Grubu Dergisi, BYKDS'i kurumsal bilgi ve belge sistemlerinin değerlendirilmesine ve uluslararası standartlar çerçevesinde geliştirilmesine yardımcı son derece önemli bir program olarak göstermiştir (Australian Society of Archivists, 2005, s.3). Siera Leone'de İngiltere Uluslararası Kalkınma Bölümü (United Kingdom Department for International Development) tarafından desteklenen bir proje ile kamu kurumlarında, insan kaynakları bölümlerinde kamu kesimi belge yönetimi geliştirme projesi yürütülmüştür. Proje IRMT tarafından geliştirilen BYKDS çerçevesinde gerçekleştirilmiştir (Hoyle, 2005, ss.1-2).

Değerlendirme ve Sonuç

Belgeler, kurumlarda yönetim ve iletişim faaliyetlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktadırlar. Çeşitli düzeyde yönetim organlarının aldığı kararlar, bilgiye, dolayısıyla özgün bilgiyi taşıyan belgelere dayanmaktadır. Yönetimin uygulamalarının bir parçası olarak denetim faaliyetlerinin, geriye dönük uygulamalara ilişkin güvenilir bilgi taşıyan belgeler olmaksızın yürütülmesi mümkün değildir. Kurumlarda sözlü iletişim dışında, kâğıt ve elektronik ortamda yürütülen haberleşme faaliyetlerinin de önemli bir bölümü önceden tanımlanmış formlardaki belgeler üzerinde yürütülmektedir. Yine kayıt altına alınan ve saklama değeri taşıyan her türlü bilgi kaynağı da belge yönetimi kapsamında değerlendirilmektedir. Kurumlarda sistematik işleyişi sağlayan bürokrasi, kurumsal bilgi ve belge sistemine dayanan bir yönetim yaklaşımı olarak tanımlanmaktadır. Bu çerçevede belge yönetimi uygulamalarının kurumsal yönetimin önemli unsurlarından bürokratik işleyişi sağladığı, yönetim faaliyetlerinde sevk ve idare için gerekli, doğru ve güncel bilgiyi verdiği, geriye dönük denetim faaliyetleri için vazgeçilmez öneme sahip olduğu, sonuç olarak yönetimin önemli bir unsuru olduğunu söylemek mümkündür.

Değişen koşullar özellikle 20.yüzyılın sonlarından itibaren belge yönetimi uygulamalarını derinden etkilemiş, küreselleşen koşullar geleneksel belge yönetimi uygulamalarını sınırlar ötesine taşımıştır. Küresel örgütlerin öncülüğü, internet ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişime de paralel olarak hızla gelişen uluslararası ilişkiler, dünya üzerinde ortak düzenlemelerin geliştirilmesini gerekli kılmıştır. Giderek küresel düzenlemeler bölgesel düzenlemelerin yerini almaya başlamış, kurumlar da kendilerini

bu gelişmelere uyarlamak durumunda kalmışlardır. Kurumların idari işleyişindeki değişimler, bu işleyişin uygulama aracı olarak belge işlemlerinde de benzer düzenlemelerin yapılmasını gerekli kılmıştır. Nitekim 90'lı yılların ortasından itibaren kavram olarak ortaya atılan uluslararası belge yönetimi anlayışı, pek çok standart, yasal düzenleme ya da uygulama örneğinin geliştirilmesi ile sonuçlanmıştır.

Bu kapsamda kurumlardaki belge işlemlerinin kurumsal gereksinimler, ulusal ve uluslararası düzenlemeler çerçevesinde ne oranda gerçekleştirilebildiğini değerlendirmeye dönük ortak yaklaşımlara duyulan gereksinimi artmıştır. Kurumlarda uygulanan belge yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin beklentiler, çalışma içerisinde değinildiği gibi Belge Yönetimi Kapasite Kontrol ve Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemlerinin geliştirilmesine zemin oluşturmuştur.

Belge yönetimi alanında özellikle 2000'li yılların başıyla birlikte hızla artan uluslararası uygulamalar ve standartlar, küreselleşen yaşamın bir gereği olarak ortak yaklaşımlara duyulan gereksinim sonucu ortaya çıkmıştır. Zamanla standartlar, uluslararası uygulama örnekleri, rehberler ve otorite kaynakların/kurumların yaklaşımları çerçevesinde değerlendirme sistemlerinin gelişimi oldukça önemli görülmektedir. Böylece kendi olanakları ile sistemlerini değerlendirme olanağı bulamayan pek çok küçük ya da orta ölçekli işletme ilgili değerlendirme modellerini kullanarak belge sistemlerini analiz edebileceklerdir.

Küreselleşme ile uluslararası bilgi ve belge paylaşımı daha da önem kazanmaktadır. Türkiye açısından bakıldığında Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde AB'nin ortaya koyduğu yasal ve idari uygulamalara uyum sürecinin gerektirdiği kurumsal yeniden yapılanma çalışmaları, belge işlemleri ve belge yönetimi çalışmalarını da derinden etkilemektedir. Belge işlemlerini etkileyen bir diğer unsur, internete dayalı elektronik ticaret ve küresel ilişkilerin gelişmesidir. Yeni koşullar belge uygulamalarında standartlaşma ve ortak program üretimini gerekli kılmaktadır.

Ülkemizde belge işlemlerine yönelik uygulanan sistemler ve yasal koşullar genellikle merkezi bir yapı sergilemektedir. Kamu kurumları arasında belge ve arşiv çalışmalarını gereksinimleri doğrultusunda belirleyen kurum sayısı sınırlıdır. Oysa her kurumun kendi koşulları çerçevesinde belge işlemlerini tanımlaması son derece önemlidir. Bu çerçevede BYKDS ve uygulanan kurumsal analizler ile ülkemizde ilgili alanda programların geliştirilmesi için çalışmaların gerçekleştirilebileceği düşünülmektedir. Gerçekleştirilecek kapasite değerlendirme çalışmaları, ülkemizde kurumlarda bilgi ve belge sistemlerinin etkinliğinin artırılmasında bir yöntem olarak uygulanabilir. Böylece kurumlarda çok yönlü analizlere dayalı olarak belge sistemlerinin mevcut koşulları ortaya konulabilecek, uluslararası standartlar çerçevesinde eksikliği görülen alanlar geliştirilebilecektir.

Kaynakça

Australian Society of Archivists. (2005). New tools from the international records management. *Electronic Records Special Interest Group Newsletter*. 7 Eylül 2007 tarihinde http://www.archivists.org.au/files/Branch_and_SIG_pubs/ERSIG/ERSIG_Newsletter/200504_ERSIG_Newsletter.pdf adresinden erişildi.

- Baret, L. L. (2005). *Implementation of electronic quality records management system in a midsize aerospace manufacturer*. Master of Science in Quality Assurance. California State University Dominguez Hill.
- Brown, A. D. (1998). *Organizational culture* (2.bs.). Edinburgh: Prentice Hall.
- Brumm, E. K. (1992). Graduate education in records management: The University of Texas Model. *The Journal of Education for Library and Information Science*, 3(4), 333-337.
- Chibambo, M. L. N. (2003). *Records management: the key to good governance and sustainable development. XVII BIENNIAL Eastern and Southern Africa Regional of Branch of the International Council on Archives (ESARBICA) General Conference on Archives, Society and Good Governance. Mozambique Maputo*. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.ahm.uem.mz/esarbic/docs/marion.pdf> adresinden erişildi.
- Cisco, S. L. ve Strong, K. V. (1999). The value added information chain. *Information Management Journal*, 33(1), 4-15.
- Cox, R. J. (1995). *University of Pittsburg functional requirements project: reports and working papers progress report two*. Pittsburg: School of Library and Information.
- Demp, S. (2004). An Introduction to records management capacity assessment system (RMCAS). *Esarbias Newsletter*, October, 8-13.
- Dollar, C. M. (2002). *Authentic electronic records: strategies for long term access*. Chicago: Cohasset Association.
- Griffin, A. (2004). Records management capacity assessment system (RMCAS). *Archival Science*, 4, 71-97.
- Handy, C. B. (1993). *Understanding organizations* (4.bs.). Oxford: Oxford University Press.
- Hoyle, M. (2005). Records management improvement programme-Siera Leone. *ACARM Newsletter*, 36, 1-2.
- Hutchinson, B. V. (1996). *Records and information management in California Counties*. University of La Verne School of Organizational Management Departmen of Public Administration. For the degree doctor of Public Administration.
- Information Management Planning. (2005). *Government of Alberta Information Management Branch*. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.im.gov.ab.ca/publications/pdf/IMPlanningGuide.pdf> adresinden erişildi.
- International Records Management Trust. (2004). *Records management capacity assessment system*. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.irmt.org>; <http://www.nationalarchives.gov.uk/RMCAS> adresinden erişildi.
- International Records Management Trust . (2005). *Records management capacity assessment system: user guide version 1,4*. 3 Eylül 2007 tarihinde http://www.nationalarchives.gov.uk/rmcas/documentation/rmcas_user_guide.pdf adresinden erişildi.

- International Records Management Trust. (2006). *Integrating Records Management Requirements into Financial Management Information Systems*. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.irmt.org/download/DOCUME~1/DEVELO~1/RESEAR~1/IFMISGuide.pdf> adresinden erişildi.
- InterPARES 2 Project. (2007). *The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems*, 6 Ekim 2007 tarihinde http://www.interpares.org/ip2/ip2_index.cfm adresinden erişildi.
- ISO 15489-1. (2001). *International Records Management Standard*. Switzerland: ISO/TC 46 Technical Committee:1-11. 17.02.2006 tarihinde http://www.arxivervalecians.org/document/ISO_TR_15489-1.pdf adresinden erişildi.
- Kavrakoğlu, İ. (1995). *Kalite (Cep Kitabı)*. İstanbul: Kal-Der.
- Library and Archives of Canada. (2003). *Information management capacity check; tools and methodology*. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.collectionscanada.ca/information-management/002/007002-2003-e.html> adresinden erişildi.
- Library of Congress. (2007). *Importance of digital preservation*. 6 Ekim 2007 tarihinde <http://www.digitalpreservation.gov/library/presentation.html> adresinden erişildi.
- Munro, K. D. M. (2005). *Electronic records as a corporate risk: Internet service providers, personal information and lawful access*. University of Toronto Graduate Department of Faculty of Law. Doctorial Degree.
- O'Brien, J. J. (1999). *Factors for influence organizational context and leadership in recorded information management*. Royal Roads University: Master of Arts in Leadership and Training.
- Özveren, M. (1997). *Toplam kalite yönetimi: temel kavramlar ve uygulamalar*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Penn, I. A., Mordel, A. ve Pennix, G. (1994). *Record management handbook*. Gower: Kelvin Smith.
- Pheysey, S. P. (1993). *Organizational cultures: types and transformations*. London: Routledge.
- Records Management Capacity Assessment System*. (2007). National Archives of England web sitesinden 22 Ağustos 2007 tarihinde <http://www.nationalarchives.gov.uk/RMCAS/> adresinden erişildi.
- Robek, M. F. ve Stephens, D. O. (1995). *Information and records management: document-based information systems* (4. bs.). Glenceo: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behaviors* (9.bs.). New Jersey: Prentice Hall.
- Saunders, J. B. (1990). *Words and phrases legally defined*. Boston: Butterworths.
- Senn, J. A. (1989). *Analysis and design of information systems* (2.bs.). New York: McGraw-Hill.
- Shellenberg, T. R. (1956). *Modern archives: principles and techniques*. Chicago: F.W. Cheshire.
- Shepherd, E. ve Geoffrey Y. (2003). *Managing records: a handbook of principles and practices*. London: Facet Publishing.

- Spratt, R. (2004). *Records management: the next ten years*. RDIMS (Records, Documents and Image Management Systems). Canadian Federal Government Shared System Initiative. 8 Haziran 2006 tarihinde <https://www.rdims.com/Documents/WhitePaper-RecordsManagement-TheNextTenYears.doc> adresinden erişildi.
- Stanescu, A. (2004). Assessing the durability of formats in a digital preservation environment: The INFORM methodology. *D-Lib Magazine*, November, 10-11.
- Stephens, D. O. (2001). Megatrends in international records management. *Information Management Journal*, 35(4), 66-70.
- Thurston, A. (2005). "Fostering trust and transparency through information systems". *ACARM Newsletter*, 36, 1-5.
- Veitch, M. (2003). *Effective data management: the legal and best practice requirement for keeping data*. 6 Eylül 2007 tarihinde <http://www.dlftape.com/Resources/whitepapers/index.aspx> adresinden erişildi.
- Walters, T. O. (1995). Rediscovering the theoretical base of records management and its implications for graduate education: searching for the new School of Information Studies. *Journal of Education for Library and Information Science*, 36(2), 139-154.
- Williams, R. F. (2002). *Realizing the need and putting the key components in place to getting it right in records management*. Maryland: AIIM International.
- Zaman, R., Claude, Y ve Anderson, P. (2003). *Overview of the information management capacity check*. 17 Eylül 2009 tarihinde <http://www.tbs-sct.gc.ca/im-gi/imday03jourgi/info/imcc-dcgi/imcc-dcgi-eng.pdf> adresinden erişildi.
- Zawiyah, M. Y ve Chell, R. W. (2002). Towards a theoretical construct for records management. *Records Management Journal*, 12(2), 55-64.

