

Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite*

Records Management in Organization and Total Quality

Fahrettin Özdemirci**

Öz

Toplam kalite yönetimi ile belge yönetimi ilişkisinin ele alındığı bu makalede kalite bilgi sistemlerinin belge yönetiminin bir parçası olduğu belirtilmekte ve toplam kalite yönetim yaklaşımını gerçekleştirmede belge yönetiminin yeri ve önemi irdelenmektedir.

Abstract

In this article the relationship between total quality management and records management are examined. It has also been indicated that the records management has vitally important part for realizing the total quality management approach.

Giriş

Toplam kalite bir organizasyonda yüksek verimlilik, kalite ve karlılığın en başarılı şekilde ve kısa sürede gerçekleştirilmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır. Belge yönetimi ise, belgelerin üretilmesi, kullanılması, korunması ve düzenlenmesinde ekonomi ve verimlilik sağlamakla ilgili çalışmalardır.

Toplam kalite yönetim yaklaşımı bilgi ve belgelemeyi esas alan bir yönetim anlayışını ön görmektedir. Bu öngörü toplam kalite yönetimi konusun-

* Bu makale H.Ü. Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü tarafından 22-24 Ekim 1997 tarihleri arasında düzenlenen "21. Yüzyılda Bilgi ve Belge Hizmetleri Sempozyumu"nda sunulan bildirinin gözden geçirilmiş biçimidir.

** Yrd. Dç. Dr. Fahrettin Özdemirci A.Ü. Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü öğretim üyesidir.

daki yayınlara geniş ölçüde yansıdığı gibi, toplam kalite yönetiminin uygulanması için sistematik bir yaklaşım sunan ISO 9000 serisi standartlarında da “doküman kontrolü”ne ilişkin gerekli prosedürler yer almaktadır. Ancak toplam kalite yönetim yaklaşımında kalite kayıtlarına ilişkin prosedürler, organizasyonun genel belge yönetim sisteminden ayrı bir uygulama gibi yansımaktadır. (Feigenbaum, 1991; Juran, 1979; Lamprecht, 1992; Bağarcık, 1995; Bozkurt, 1997)

Oysa bir organizasyonun belgelerinin yönetimi ve kontrolü bir bütündür. Toplam kalite yönetim yaklaşımının kalite kayıtları ve kontrolü uygulamaları organizasyonun genel belge yönetim sisteminin bir parçası olarak ele alınmalı ve bu sisteme entegre edilmelidir.

Dolayısıyla organizasyonlarda “belge yönetim sistem ve uygulamaları” Toplam Kalite Yönetimi (TKY)’ni hem etkileyen ve hem de TKY’nden etkilenen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Konu bu çerçevede ele alınmıştır.

Belge yönetimi organizasyonlara yönelik bir faaliyettir. Kayıtlı ya da kaydedilmesi gerekli bilgi ve bunun kullanımı organizasyonlarda yönetim anlayışını değiştirmiştir. Bu bağlamda kayıtlı ya da kaydedilmesi gereken bilginin işlenmesi ve yönetimi de organizasyonlar için önemli bir unsur olmuştur. Çünkü bilgi bir organizasyonda yönetim tarzını belirleyen vazgeçilmez bir olgu olarak ön plana çıkmıştır. Dolayısıyla çağdaş ve eğitimli yöneticiler için bilgiye dayalı yönetim tarzı uygun olmaktadır. TKY de çağdaş bir

yönetim anlayışı olarak bilgiye dayalı yönetim tarzı gerektirir. Yönetimde bilgiye duyulan gereksinim, “yönetim bilgi sistemi”, “kalite bilgi sistemi”, “kalite kayıt sistemi”, belge yönetim sistemi” vb. kavram ve olguların yönetim terminolojisinde yer almasını sağlamıştır.

Bilgi Kaynağı Olarak Belgeler

Organizasyonların faaliyetleri gereği ortaya çıkan bilgi genelde herhangi bir ortam üzerine kayıtlı bir belge olarak, kendini göstermiştir. Bu nedenle belgeler kurumların çok önemli temel bilgi kaynakları olmuş ve ona bağımlılıkları sürekli olarak artmıştır.

Kurumda üretilen her belge kurumun hayat hikayesinin tüm aşamalarının birer delili olarak kurumun geçmişine ve yaşamına hatta geleceğine ışık tutmaktadır.

Belgeler, yönetimin faaliyetleri ve politikalarının kanıtı olarak; işlerin akışıyla çalışmaların sürdürülmesi, sonuçlandırılması yanında yönetim tarafından alınan kararları gösterme ve doğrulamada gereklidir.

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

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

ISO 9001, 4.16. maddesi; kalite kayıtlarının tanımlanması, toplanması, sınıflandırılması, dosyalanması, depolanması, bakım ve elden çıkarılması ile ilgili prosedürlerin hazırlanmasını ve devamlılığını şart koşmaktadır.

Bu husus organizasyonda TKY anlayışının yerleşmesi için gerekli olan kalite güvence sisteminde bilgi kaynağı olarak, belgelere verilmesi gereken önemi vurgulamaktadır.

Belgeler, yönetimin her kademesinde ve her anında kullanılan araçlar olarak organizasyonlarda TKY' nin yerleşmesinde ve sürdürülmesinde önemlerini devam ettirmektedir.

Yönetim Aracı Olarak Belgeler

Organizasyonlar yapılarının ve yöntemlerinin bir gereği olarak işlerini başarmak, yönetimsel işlevlerini sürdürmek için belge üretmek ve bunları tekrar kullanmak zorundadır. Yani belgeler organizasyonlarda yönetimin önemli bir aracıdır.

Bu belgeler, organizasyonların hizmet üretmek için uyguladıkları organizasyon

olarak faaliyetlerinin ürünü belgelerin denetimi organizasyonlarda “Belge Yönetim Sistemi (BYS)” ni zorunlu kılmaktadır.

TKY yaklaşımında da organizasyonlarda belgelerin önemi sıklıkla vurgulanan bir husustur.

Organizasyonlarda Belge Yönetim Sistemi (BYS)

Belge yönetimi (records management); belgelerin üretimi, organizasyonu, korunması, kullanımı, erişimi ve düzenlenmesinde ekonomi ve verimlilik sağlamak için oluşturulan bir programın uygulanmasıdır. (Batkowski, 1984: 38.s.)

Belge yönetimi; belgenin, üretiminden son düzenlenmesince kadar sistematik bir kontrolüdür. Böyle bir sistematik yaklaşım; bir kurumda artan kırtasiyeyi azaltmak, bilgi ve belge isteklerine etkin erişim sağlamak, güncelliğini yitiren belgeleri depolamak, kurumlarının dokümantasyon gereksinimlerini karşılamak ve kurumların tarihi kayıtlarını korumak gibi belgelerin yaşamının tüm aşamalarını kontrol etmek için gereklidir.

Organizasyonların faaliyetlerinin doğal ürünleri olan belgelerin üretimi, planlanması, organizasyonu ve kontrolü için geliştirilen bu sistem belge yönetimi olarak bilinmektedir.

İnsanlığın bilgiyi kaydetme kabiliyetini kazanmasından beri belgeler ve arşiv belgeleri var olmuştur. Ancak, belge yönetiminin bir kavram ve ayrı bir disiplin olarak ortaya çıkması 20. yüzyılın ortalarına rastlamaktadır. (Mazikana, 1990: 9, 21.s.; Penn, 1989: 4.s.)

Kurum ve kuruluşların geniş bir alanda rekabet edebilmesi için, organizasyon yapılarında enformasyon teknolojilerinin de içinde yer aldığı bir belge yönetim sistemi bulunması gereklidir. Belge yönetimi, bilgi kayıt ortamı olarak yalnızca kağıtla sınırlı değildir. Belge yönetimi, bir kağıt ortam üzerinde bir bilgiyi üretmek ve elde etmek kadar, bir mikroform, manyetik şerit, optik ortamları kullanmayı da kapsar.

Belge yönetiminin en önemli yönünü yönetimsel işlemlerin yerine getirilmesi için belgenin üretimi ve kullanımı oluşturmaktadır. Belgeye konu olmamış bir yönetimde çok az şey yapılır. Çünkü kurum ve kuruluşlarda üst düzey idarecilerden, en alttaki görevlilere kadar tüm kademeler, işlerinde belgeye ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle bir kurumda belge yönetimi tüm çalışanları ilgilendirmektedir. Bu gereksinimi en ekonomik ve etkin bir biçimde karşılamının yolu organizasyonlarda belge yönetim sisteminin varlığını gerektirir.

Belge yönetim sistemi organizasyonlarda;

*karar verme

- *yasal destek ve yasal doküman sağlama
 - *kırtasiyeciliği önleme ve maliyet azaltma
 - *yeni belgeler için referans olma
 - *belgelerin kontrolü için sistematik yaklaşım sağlama
 - *kurumsal verimliliği artırma
 - *değerli dosyaları koruma
 - *gereksiz belgelerin üretimlerini önleme
 - *kurumun bilgi gereksinmelerini karşılama
 - *tarihsel araştırmalara kaynak olma
 - *kurumun tarihini koruma
 - *arşivsel çalışmalara nitelik kazandırma
- gibi yararları nedeniyle zorunlu hale gelmiştir.

Yönetimin faaliyetlerini belgeler üzerinde yer alan bilgiler göstermektedir. Bu belgeler, çeşitli yazışmalardan, basılı formlara kadar çok çeşitlilik gösterirler. Yönetimde alınan her karar, yapılan her iş belgeyle ortaya konur. Böylece kurum ve kuruluşlarda bir belge yığını ortaya çıkar.

Ayrıca bu belgeler, bir madde gibi işlenir, taşınır, kontrol edilir, üzerinde inceleme yapılmak ve tekrar kullanılmak üzere bir yere konur. Bunları gerçekleştirenler de kurumun görevlileridir. Sonuçta bu belgeler birikir gittikçe artarak sorunlarıyla beraber arşivleri ortaya çıkarır.

Yönetim, büyük bir hızla artan belgelerin aldığı zaman ve getirdiği mali yük karşısında ilgisiz kalamaz. Bunların denetim altına alınması konusunda belge yönetim sistemini oluşturmak ve harekete geçirmek zorundadır.

Organizasyonlarda söz konusu olan belgeler arasında yazışmalar, raporlar, talimatlar, formlar, mektuplar, istatistiki çizelge ve tablolar, kişi ve kuruluşların ilişkileri sonucu oluşan çeşitli dokümanlar vb. görülmektedir. Bu tür belgelerin hacminin kabarıklığı nedeniyle onları kontrol etmek belge yönetiminin önemli boyutunu oluşturmaktadır. Eğer kontrol edilmezlerse, hücreler gibi çoğalacaklar ve organizasyonun vücudunda kanserli bir tümöre dönüşeceklerdir. (Shellenberg, 1975: 47.s.)

Bu bağlamda standartlar, kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan ve arşivlere kadar uzanan belgelerin üretimleri açısından da son derece önem taşımaktadır. Çünkü standartlar, belge işlemlerini ve fonksiyonlarını belirleme, inceleme ve bir birliğe gidişi ortaya koyma olanağı sağlar.

Organizasyonlarda belge yönetim sisteminin düzenli, hızlı, doğru ve verimli yürütülebilmesi, belge yönetiminde kalite güvence yaklaşımının uygulanmasına bağlıdır.

Toplam Kalite Yönetim Aracı Olarak Belgeler

Bir organizasyon içindeki belge işlemleri ile ilgili fonksiyonları, kalite güvence sistemine yönelik dokümantasyon ve organizasyonun genel belge işlemleri olmak üzere iki ana gruba ayırabiliriz. Temelde organizasyonun belge işlemleri bir bütündür. Ancak kalite sistemi açısından kalitenin dokümantasyonu ve kalite işlemlerinin belgelendirilmesi olgusu sıklıkla vurgulanan bir husustur. Yani kalite sisteminde titizlikle üzerinde durulması gereken ve de karşılaşılan başlıca sorunlardan biri dokümantasyon işlemleridir.

Çalışmalarda bilgiyi kaydetme ya da kayıt tutma alışkanlığının genelde olmaması, bu nedenle de yapılanların yazılması ve rapor verilmesi kurumlarda üzerinde yeterince durulan hususlar değildir. Gerek başarısızlık korkusu gerekse bilinçsizlik doğru ve hızlı bilgi toplamayı zorlaştırmakta, bu eksikliği savunma gerekçesi olarak da bunun kırtasiyecilik olduğu ileri sürülmektedir. Şunu unutmamak gerekir ki gereksiz bilgi ve belgeyi üretmek ve toplamak kırtasiyeciliği doğurur ancak gerekli bilgi ve belge de üretilmeli, toplanmalı, işlenmeli ve de kullanılmalıdır.

Kalite sisteminin dokümantasyonu ve belgelendirilmesi bürokratik bir uygulama değildir. Böyle olsa bedeli ödenerek çözümlenebilir. Oysa bu işlemler organizasyonun özüne, içine ve kalıcı uygulamalarına ilişkin düzenlemeleri şart koşturmaktadır. Organizasyonlar toplam kalite uygulamalarını bir hedef olarak aldıklarında, tüm organizasyon kültürünün ve yönetim anlayışlarının da değişebileceğini kabul etmelidirler.

Bir kalite sisteminin temelini oluşturan prosedür, yönetmelik ve talimatların düzgün bir şekilde veya uygulamaya uygun yazılmasının bu konuda başlıca sorunları oluşturduğu vurgulanmakta; ayrıca çalışanların okuma alışkanlıklarının yetersizliği nedeniyle yazılan prosedür ve talimatların bir kenara atılıp, çalışanların işi bildikleri gibi yaptıkları irdelenmektedir. (Özveren, 1997: 36.s.)

Bugün yönetimin temeli bilgidir diyorsak, organizasyonlar bilgi akış sistemlerini kurmalı ve iyi bir şekilde sürdürmelidirler, yoksa yaşama şanslarını yitirirler. Bu yüzden organizasyonlarda belge ve bilgi sistemleri çok önemli bir yere sahiptirler. TKY' ni esas alan bir organizasyonda belge ve bilgi sisteminin bir parçası olan kalite dokümantasyonu ve kayıt sistemi ayrı bir önem taşımaktadır.

Bu nedenle kalite sisteminde temel kaynakların nasıl kontrol edileceği belirlenmelidir:

Hangi kayıtlar ne kadar süre ile nerede ve kim tarafından saklanacak
Yasal ve resmi belge ve bilgi gereksinimleri nasıl karşılanacak
Gerekli bilginin kayıt şekli ve ortamı ne olacak (kağıt, disket, mikroform, vb.)

Okunabilirlik, saklama, erişim, imha ve güvenlik gereksinimleri nasıl sağlanacak

Gerektiği zaman kayıtlı bilgiye erişim hangi yöntemlerle garanti edilebilecek

Gerektiğinde bilgi ve belgeler hangi şartlarda ve nasıl kullanıcıya sunulacak

Kayıtlar hangi dilde tutulacak vb.

gibi hususlar belirlenmiş olmalıdır.

Bu tür belirlemeler, organizasyonda belge yönetim sisteminin varlığını zorunlu kılmaktadır. Zira bu tür çalışmalar belge yönetim birimlerinin başta gelen fonksiyon ve işlevleri arasında yer almaktadır. Kalite sisteminde bu işe yönelik dokümanların hazırlanması önemli bir yer tutmaktadır. Bu sisteme (kalite sistemi) hareketi veren ilk adım dokümanları hazırlamak ve kayıtları tutmaktır.

Bir organizasyonda kalite sistemi için başlıca dokümanlar;

Kalite el kitabı

Yönetimsel ve teknik prosedürler

Talimatlar

Kalite kayıtları (formlar, çizelgeler, kayıtlar, dokümanlar, kitaplar, dosyalar, vb.)

Kalite el kitabı yazmanın bir standardı yoktur. Her organizasyonun kendi dokümantasyon sistemine uygun bir kalite el kitabı yazılmalıdır. ... Burada dikkat edilecek nokta bürokrasinin artmamasıdır. (Özveren, 1997: 96.s.)

Kalite kayıtları belirli faaliyetlerin geçmişi hakkında bilgi ve delil verir. Burada önemli olan verilerin kayıtlanması, saklanması ve gerektiği zamanda kolaylıkla elde edilebilmesi için detaylı bir sistemin kurulup, sürdürülmesidir. Sistem yazılı olmalıdır. ... Ayrıca ne kadar süre saklanacağı da yazılı olarak belirtilmelidir. (Mina, 1997: 100-101.s.)

ISO 9000 adı verilen bu belgeyi almak uğruna işletme içinde bazı reform uygulamalarına girişmek bu şansı daha başından kaybetmek anlamına geldiği, tüm kalite yönetim kaynaklarında vurgulanan bir husustur.

Kurumdaki sorunların çözümü ISO 9000 kalite güvencesi sistem belgesinin kendisi değildir. Bunlar her durumda zaten çözümlenmesi gereken sorunlardır. Ancak ISO 9000 serisi standartlar bunların çözümü için sistematik bir yaklaşım sunmakta ve yardımcı olmaktadır.

ISO 9000 serisi, belgelemeyi zorunlu kılmaktadır. İçeriğinde dokümanların onaylanması, çıkarılması, değiştirilmesi ve düzeltilmesi sırasında kontrol edilmesi için gerekli işlemlerin kurulması ve çalıştırılması gibi işlemleri içine alan "Doküman Kontrolü"; kalite kayıtlarının tanımlanması, toplanması, numaralandırılması ve depolanması için gerekli prosedürler gibi işlemleri içine alan "Kalite Kayıtları" önemli bir yere sahiptir.

Kalite sisteminde işlemler belgelenmelidir. Ancak belgeleme kapsamına sınır getirilmelidir. Sadece standardın kapsamı içine giren konuların belgelenmesi yoluna gidilmelidir. Aksi takdirde gerekli belgelerin konu dışı malzeme ile karıştırılması söz konusudur. Bu da belgelere ulaşmayı zorlaştırır ya da imkansız kılabilir. Ayrıca tüm belgelerin güncel olmasına dikkat edilmelidir.

ISO 9000 kalite güvence sistemi bir “belge” değil bir “sistem” dir. Kurum için temel amaç “belge almak” değil “sistem oluşturmak”, belgelendirme kuruluşunun görevi de “belge vermek” değil sistem oluştururken rehberlik yapmak, yol göstermek tir. Bu çerçevede kurumun kalite sistem dokümantasyonu incelenmektedir. Kalite sistemi açısından belgeler önde gelen TKY aracıdır.

Dokümanların denetimi, dokümanların yaratıldığı zamanda başlamalı ve kullanıldıkları sürece devam etmelidir. ... Kalite sisteminin etkin işleyişi için gereken tüm dokümanların kontrol sistemi içine alınması gerekir. (Bağrıaçık, 1995: 83.s.)

Etkin bir doküman kontrolü için sorumluluk alanları açıkça tanımlanmalı ve dağıtım, saklama, düzeltme ve imha için kesin prosedürler belirlenmelidir. (Bağrıaçık, 1995: 83.s.)

Dokümanların kontrolü için gerekli ilk koşul bunların tanımlanmasıdır. Mantıklı bir sistemin yaratılması gerekir. Kodlama mutlaka yapılmalıdır.

ISO 9000 standartlarına uyan bir kalite sistemi hakkında yapılan eleştirilerden biri de bir sürü evrak yaratmasıdır. Eğer kalite sisteminin ana felsefesi anlaşılırsa kağıt çokluğu kontrol edilebilir. ... Dokümanların dağıtım kimin neye gereksinimi olduğu esasına dayandırılmalıdır. . (Bağrıaçık, 1995: 86.s.)

Kalite sisteminin dokümantasyonu, belirlenen bilgilerin ilgili gruplarca girildiği birçok formdan oluşur. (Bağrıaçık, 1995: 88.s.)

Fomların etkin bir biçimde denetimi, sadece bir kalite sisteminin doğru işleyişini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda çabalarda gereksiz tekrarların ve evrakların kontrolsüz olarak üretilmesini de önler. (Bağrıaçık, 1995: 88.s.)

Daha önce de vurgulandığı üzere ISO 9001, 4.16. madde kalite kayıtlarının tanımlanması, toplanması, sınıflandırılması, dosyalanması, depolanması, bakım ve elden çıkarılması ile ilgili prosedürlerin hazırlanmasını ve devamlılığını şart koşmaktadır.

ISO 9000 standartlarının esası dokümantasyondur. Bu nedenle elemanlara dokümantasyon eğitimi de verilmelidir. (Bağrıaçık, 1995: 287.s.)

Bazı talimatlar işin nasıl yapılacağını spesifik olarak anlattığı için organizasyonun gizli dokümanlarıdır. (Bağrıaçık, 1995: 291.s.) Bu tür dokümanlar bir belge yönetim biriminin titizlikle üzerinde durduğu konulardandır.

Sistemde dokümanlar ve kayıtlar yeterli ve olumlu olduğunda, ilgili kurumun ISO 9000 belgesini alabileceği düzeye geldiğinin ilk göstergesidir.

Organizasyonun kalite sisteminde işlemlerin belgelenmesi çok önemlidir. Bu önem Sanders Kalite Birliği'nin, değerlendirilmek üzere bir ekip tarafından ziyaret edilen bir kurum hakkındaki müşteri raporunda şöyle yer almaktadır. Bu ziyarette ilk istenen belge, kalite sistemini gözden geçirme komitesinin toplantı tutanakları olmuştur. Böyle bir tutanağın muhafaza edilmediği değerlendirme ekibine söylenince, tetkik işlemine son verilmiş, yönetime tüm belgelerin gerekli olduğu hatırlatılıp birkaç ay sonrasına yeni bir ziyaret programlanmıştır. Yani dokümantasyon ve kayıtlar kritik öneme sahiptir. (Sanders, 1994: 38.s.)

Kalite sistemi performansının anahtar göstergesi kayıtlardır ve kalite sistemi kanıtlanmasında ilk kontrol edilen şeydir. (Sanders, 1994: 97.s.)

ISO 9000 serisi uluslararası standartlardan birisini almak için önemli miktarda belgeleme gerektiği açıkça görülmektedir. Bu nedenle standartlar organizasyonları, bütün bu belgeleri ve verileri yönetmek ve kontrol etmek için sistem kurmaya ve kullanmaya zorlamaktadır.

Bir çok organizasyonun tetkik süresinde özellikle bu konuda sıkıntıyla karşılaştıkları gözlenmektedir. Bu yetersizlikler hedeflenen TKY anlayışını başından kaybetmek anlamına gelmektedir.

TKY tüm organizasyon süreçlerinin sürekli geliştirilmesi, iyileştirilmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çağdaş, katılımcı bir yönetim anlayışıdır. Bu yönetim anlayışına giden yolun her aşamasında belgeler bir sistem içerisinde ele alınmalı ve yönetilmelidir.

Belge Yönetim İle Toplam Kalite Yönetim İlişkisi

TKY, mevcut belgelerin ve bilgi dosyalarının ihtiyaç duyulan yerde el altında olması için gerekli teknik ve yöntemleri içeren bir sistemin organizasyonla bütünleşmiş bir belge yönetim sistemi içinde ele alınmasını gerektirmektedir. Kalite sistemi; dokümantasyon ve kayıtlarının tanımlanması, toplanması, idexlenmesi, dosyalanması, depolanması, korunması ve gerektiğinde imha edilmesi için gerekli olan prosedürlerin oluşturulmasını ve sürdürülmesini gerektirir. Organizasyon bu istenen fonksiyonlar için gerekli olan prosedürleri içeren bir belge-bilgi yönetim sistemine sahip olmalıdır. Kalite sistem dokümantasyon ve kayıtları organizasyonun tüm belge-bilgi sisteminin bir parçası olmalıdır.

Belge yönetim sistemi bir organizasyonda, yönetimin doğal ürünleri olan belgelerin kontrolünde yapılan hataları ayıklamak yerine, doğrudan hatanın kaynağına yönelerek onu ortadan kaldırmayı hedefleyen yaklaşımları içermektedir.

TKY'ne giden yolda belge işlemleri birinci önceliği almaktadır. O halde TKY'nin başarısı için kalite sistem yaklaşımının esas alındığı bir belge yönetim sistemi organizasyonlar için kaçınılmazdır. Böylece TKY yaklaşımının esas alındığı organizasyonlarda belge işlemleri açısından karşılaşılan sorunlar başından çözümlenecektir.

TKY yaklaşımı açısından önemli olan belge ve kayıtların;

- Tanımlanması, toplanması, tasnifi, dosyalanması, muhafazası, bakımı ve elden çıkarılması için prosedürlerin oluşturularak bunların uygulanmakta olup olmadığı,
- Belge ve kayıtların okunaklı olup olmadığı, üstlendiği işlevi yerine getirip getirmediği,
- Yıpranma ve bozulmayı en aza indirecek, kaybolmalarını önleyecek, tekrar kolaylıkla erişilebilecek şekilde düzenlenip, muhafaza edilip edilmediği,
- Muhafaza sürelerinin yazılı olarak belirlenip belirlenmediği, bu kayıtların ve belgelerin her an değerlendirmeye ve incelemeye hazır bulundurulup bulundurulmadığı gibi kriterler açısından sürekli değerlendirilmeleri gereklidir. Bu da bir Belge Yönetim Birim ve Sistemini zorunlu kılmaktadır. Zira Belge Yönetim Birimi ve Sistemi bir kurumda bu hususları görev edinen bir yönetim birimidir.

Kalite ile ilgili bilgi ve belge sistemi, kurumsal amaç doğrultusunda kurumun Belge Yönetim Sistemi'ne entegre olarak kurulmalıdır. Belge Yönetim Sistemi'nin bir parçası olarak kalite ile ilgili bilgi ve belge sistemi bir organizasyonun TKY yaklaşımını gerçekleştirmede onu destekleyen ve denetleyen bir yapılanma sağlamalıdır ki, bu ancak bir organizasyonda belge ve bilgi çalışmalarını bir bütün olarak ele alınmasıyla mümkündür. Böylece kurumun belge işlemlerinde de bir bütünlük sağlanmış olacaktır.

Kaynakça

- Bağrıaçık, Atila, ed. (1995). *Belgelerle Uygulamalı ISO 9000 Nedir? Nasıl Kurulur?* İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.
- Batkowski, Patria (1984). "Records Management and the Walking Archivist", *A Modern Archives Readers: Basic Readings on Archival Theory and Practice*. Ed. Maygene F. Daniels and Timothy Walch, 38-45. Washington: National Archives and Records Service.
- Bozkurt, Rıdvan ve Aynur Odaman (1997). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri: Sistem Kurma Süreci, Örnek Kalite El Kitabı, Örnek Prosedürler, Talimatlar ve Formlar El Kitabı*.- Gnlş. 3. bs. Ankara: Milli Prodüktüvite Merkezi.
- Feigenbaum, A.V. (1991) *Total Quality Control*. 3rd ed. Rev. Singapore: Mc Graw Hill.
- Juran, J.M., F.M. Gryna and R.S. Bingham (1979). *Quality Control Handbook*. 3rd. New York: M. Graw Hill.

- Lamprecht, J.L. (1992). *ISO 9000: Preparing for Registration*. New York: Marcel Dekker.
- Mazikana, Peter C. (1990). *Archives and Records Management for Decision Makers: A RAMP Study*. Paris: Unesco.
- Özdemirci, Fahrettin. (1996). *Kurum ve Kuruluşlarda Belge Üretimini Denetlenmesi ve Belge Yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Özveren, Mina. (1997). *Toplam Kalite Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*. İstanbul: Alfa Basın Yayın.
- Penn, Ira A. (1989). Anne Morddel- Goil Pennix and Kelvin Smith. *Records Management Handbook*. Hants: Glower.
- Sanders, Donalt A, ve başkaları. (1994). *ISO 9000 Nedir? Niçin? Nasıl?* Çev. Gönül Yücesoy. İstanbul: Rota.
- Shellenberg, T. R. (1975). *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago: The University of Chicago.