Sayı 2 • 2000
ISSN 1302-325X

Arşiv Araştırmaları Dergisi

► *Turkish Journal of Archival Studies* ◄

ReMaK

ARŞİV
Araştırmaları
Dergisi

Turkish Journal of Archival Studies

Sayı 2
2000

ISSN 1302 - 325X

REMAK
Belge - Bilgi Yönetim

ARŞİV
Araştırmaları
Dergisi

Arşiv Araştırmaları Dergisi, arşivcilik ve belge-bilgi yönetimi ile ilgili her türlü konudaki özgün çalışmaları, kitap tanıtımlarını, okuyucu mektuplarını ve haberleri yayınlar. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizce'dir. Makalelerde Türkçe ve İngilizce özetler verilmelidir. Dergiye gönderilen yazılar yayınlanmadan önce yayın kurulu tarafından incelenir ve gerektiğinde yayın kurulu dışındaki uzmanların görüşlerine müracaat edilir. Yazılar IBM uyumlu makineler için Microsoft Word üzerinde yazılmış olmalı, 3.5" lik disketlerde ve basılı olarak Sorumlu Yazı İşleri Müdürü'ne gönderilmelidir. Yazılarda ifade edilen görüşler yazarların sorumluluğundadır.

Arşiv Araştırmaları Dergisi Marmara Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Arşivcilik Bölümü'nün katkılarıyla Remak Belge-Bilgi Yönetim Danışmalığı Ltd. Şti. tarafından yayınlanmaktadır. Dergide yayınlanan makaleler www. archimac.marun.edu.tr adresinden de görülebilir.

Sahibi : Remak Belge-Bilgi Yönetim Danışmanlığı Ltd. Şti. adına
Adnan TAN
Mühürdar Caddesi 54 /5 80300 Kadıköy / İstanbul
Tel: (+90) 216. 414 88 95 Faks: (+90) 216. 449 20 76

Yazı İşleri Müdürü : Bilgin AYDIN
Marmara Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi
Arşivcilik Bölümü 81040 Göztepe / İstanbul
Tel: (+90) 216. 348 21 95 /143

Yayın Kurulu : İsmail ERÜNSAL (Başkan)
Hamza KANDUR
A. Oğuz İCİMSOY
Bekir Kemal ATAMAN
Berat BİR

Arşiv Araştırmaları Dergisi

Turkish Journal of Archival Studies

Sayı / Number 2 - 2000

İçindekiler / Contents

Hamza KANDUR
- Kamu Sektöründe Toplam Kalite Çalışmaları Açısından Arşivlerin Önemi / The importance of archives in Total Quality Management studies in the public sector 1

Niyazi ÇİÇEK
- ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standartları'nda Evrak Üretimi ve Yönetimi / Records creation and management in the ISO 9000 Quality Assurance System Standards 7

Tülin AREN
- İşletme Arşivleri ve Türkiye'deki Konumuna Genel Bakış A general view of the business archives in Turkey. 35

A. Oğuz İCİMSOY
- Belediyelerde İmar Dosyalarının Belge Profili ve Arşivlerinin Oluşumu: Kartal Belediyesi örneği / Records of the Directorate of Contruction at local government level in Turkey 47

Neslihan ERÖZBEK
- Avrupa Birliği Kurumları ve Arşivleri / The Institutions of the European Union and their archives 63

A. Oğuz İCİMSOY
- Özelleştirme Uygulamaları ve Özelleştirilen Kamu Kuruluşlarının Arşivleri / Privatization of the public economic enterprises in Turkey and their archives 71

Holm A. LEONHARDT
- Çev. İshak KESKİN • Kütüphane Malzemesi Nedir, Arşiv ve Müze Malzemesi Nedir? Dokümantasyon Malzemesinin ve Kurumlarının Sınıflandırılması Hakkında Bir Deneme / What is library, archive and museum material? An attempt to classify documentation materials and institutions 79

Talip MERT
- Sicill-i Ahval Defterleri ve Buna Dair Yayınlanan Nizamnameler I / 19th Century registers of cirriculum vitaes and related regulations I 97

Bilgin AYDIN
- Meşihat Arşivi'nde Şeyhülıslamlık Merkez Kalemlerine Ait Bazı Defterler / Some registers related to the central bureaus in the office of the Şeyhülislam from the Meşihat Archives 113

Arşiv Araştırmaları Dergisi Sayı 2 - 2000: 7-34

ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standartları'nda Evrak Üretimi ve Yönetimi

Records creation and management in the ISO 9000 Quality Assurance System Standards

Niyazi ÇİÇEK*

Abstract

This essay examines the types of documents and records that are created through the applications of the ISO 9000 Quality Assurance System and stresses the role of records management in the administration of these documents. System requirements for the standards are examined individually and their objectives for document creation are discussed. The control of quality records has been evaluated and compared in the context of the life cycle concept as this is the main issue in the system requirements. This article also points out the similarities between quality standards and records management. The study concludes that for a sound management of quality records, managers should establish firm records management programs.

Giriş

ISO 9000 Kalite belgesi almak isteyen organizasyonlar, kalite sisteminin uygulandığını belgeleyen dokümanların kontrolünü sağlamak zorundadır. Bu sebeple standartları oluşturan sistem elemanları içerisinde "kalite doküman ve kayıtlarının kontrolü" konulu sistem elemanları ayrı bir öneme sahiptir. Standartlarda 4.16 ve 17 numaralarıyla yer alan bu elemanlar, kalite sistemini belgelemenin yanı sıra evrak üretimini kontrol altına alarak, kalite faaliyetlerinde düzen ve verimliliği sağlamak için kalite dokümanlarının yönetilmesi işlemini de kapsamaktadır. Bu işlem ise gerekli prosedürleri hazırlanmış olan bir "evrak yönetimi programı" ile mümkündür.

Sistem elemanlarında evrak yönetiminin tüm unsurları zikredilmekte ise de bunların hangi program dahilinde yürütüleceği açıkça ortaya konulmamıştır. Bu hususta işletmecilik sahasındaki kaynaklarda da konuyla ilgili çalışmalar yok denecek kadar az olup, ancak arşivcilik ve evrak yönetimi alanında birkaç makaleye rastlanmaktadır.[1] Bu makalelerde standartların evrak yönetimine getirdiği faydalara değinilerek, genel değerlendirmeler yapılmıştır. Buna rağmen, göz ardı edilemeyecek derecede yararlı bilgilerin bulunduğunu da itiraf etmek gerekir. Türkçe kaynaklar ise birkaç kurumun evrak yönetimi programı çerçevesinde hazırlattıkları el kitabı veya yö-

* Araştırma Görevlisi, Marmara Üniversitesi Fen - Edebiyat Fakültesi Arşivcilik Bölümü

[1] Eugenia K. Brumm, "The Marriage of Quality Standards and Records Management", *Records Management Quarterly*, Apr.1996, 30/2; Gerry van Houten, "The ISO Document Tidal Wave", *Records Management Quarterly*, Apr.1996, 30/2; David O. Stephens, "ISO 9000 and International Records Management", *Records Management Quarterly*, July 1996, 30/3.

netmelik[2] dışında yine sınırlı sayıda organizasyonun hazırladığı kalite kayıtları prosedürlerinden ibarettir.[3]

Özellikle Türkiye'de zaten çok yeni olan ve uygulanmaya başlanması birkaç kurumu geçmeyen evrak yönetiminin, kalite güvence sisteminde vazgeçilmez bir yeri vardır. Öyleki evrak yönetimi sistemini kurmayan bir organizasyonun, bu standartları kurup geliştirmesi oldukça zordur. İşte bu yazı, kalite güvence sistemi uygulamaları esnasında kaçınılmaz olan evrak üretiminin disiplin altına alınmasıyla ilgili evrak yönetimi konusunda, sistemin nasıl bir yaptırım getirdiğini ortaya koyan bir çalışmadır.

Bu makale üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kalite güvence sistemi standartları kısaca açıklanarak, toplam kalite yönetimiyle ilişkisi ortaya konulmuş ve standartları oluşturan sistem elemanları karşılaştırmalı olarak verilmiştir. İkinci kısım "sistem elemanlarında kalite kayıtlarının üretimi" konusuna ayrılmıştır. Son bölümde ise standartlarda evrak yönetiminin yerine değinilerek, konu "standartlarda evrak yönetimi ihtiyacı", "sistem elemanlarında evrak yönetimine yapılan referanslar" ve "kalite kayıtları sistem elemanlarında evrak yönetimi fonksiyonları" başlıkları altında ele alınmaya çalışılmıştır.

I-Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi Standartları

a) ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standartları

Kalite Güvencesi Sistemi, ilk olarak 1963 yılında Amerika'da askeri alanda kullanılmış, daha sonra uluslararası standart örgütü (ISO) tarafından 1987 yılında ISO 9000 standardı olarak çıkarılmıştır. Türkiye'de de aynı yıl çevirisi yapılarak TS-ISO 9000 adıyla yayınlanmıştır.[4] ISO 9000 standartları serisi, kuruluşların iç ve dış kalite güvencesi ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla kalite sistemlerinde standartlık sağlanmasını hedeflemektedir. Bu standartlar serisi beş ayrı standardı içermektedir. Bunlardan TS-ISO 9001, TS-ISO 9002 ve TS-ISO 9003 kuruluş dışı kalite güvencesi amaçları için kullanılmakta, TS-ISO 9004 ise kuruluş içi kalite yönetimi amaçları konusunda kuruluşlara yol göstermekte.[5]

---

2 *Arşiv ve Evrak Yönetimi El Kitabı,* İstanbul: Üsküdar Belediyesi, 1995.

3 Gerek kurumun kalite uygulamaları, gerekse belge yönetimi prosedürü hakkında bizi haberdar eden Aygaz A.Ş. İnsan Kaynakları görevlisi sayın Aykut Üstün'e teşekkürü bir borç sayıyorum. *Belge Yönetimi Prosedürü,* İstanbul: Aygaz, 1998 (Yayınlanmamış Kalite Prosedürü).

4 TSE, Türk Standartları, *TS-ISO 9000,* Ankara: Enstitü, Aralık 1991, s. 1.

5 a.g.e. s. 4.

ISO Standardı	Başlığı
ISO 9000	*Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları*
ISO 9001	*Kalite Sistemleri-Tasarım, Geliştirme, Üretim, Tesis ve Serviste Kalite Güvencesi Modeli*
ISO 9002	*Kalite Sistemleri-Üretim, Tesis ve Serviste Kalite Güvencesi Modeli*
ISO 9003	*Kalite Sistemleri-Son Muayene ve Deneylerde Kalite Güvencesi Modeli*
ISO 9004	*Kalite Yönetimi ve Kalite Sistemi Elemanları*

Tablo 1: ISO 9000 Standartları

ISO 9000, diğer standartları açıklayan bir rehberdir. Standartlarla ilgili temel kavramları ifade ederek, kuruluşların kendi bünyelerine en uygun standardı nasıl tercih edip, uygulayabilecekleri konusunda yol göstermektedir.

ISO 9001, en geniş kapsamlı standarttır. Bu standart, belirtilen şartlara uygunluğun, üretici tarafından tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve servis aşamalarında sağlanması gereken durumlarda kullanılır.

ISO 9002, üretim aşamasından, tesis aşamasına kadar tüm kalite sistemi elemanlarını kapsamaktadır. Standart, üretim ve muayene esnasındaki uygunsuzlukların belirlenmesi, önlenmesi ve tekrar meydana çıkmasına imkan vermemek için uygulanmaktadır.

ISO 9003, ürünlerin sözleşmede belirlenen şartlara uygunluğu hakkında yeterli güven sağlanabilmesi için son muayene ve deney imkanlarının tanımlandığının gösterilmesi amacıyla uygulanır.

ISO 9004, kalite yönetimi ve kalite sistem elemanları konularında yol göstermektedir. Kalite sistemi elemanları, müşterinin tatmin edilmesinin sağlanması için kapsamlı ve etkili bir firma içi kalite sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasında kullanılır.

Her kuruluş kendi yapısına, üretim şekline ve müşteri beklentilerine göre uygun olan standardı seçerek, kalite sistemini kurar ve geliştirir. "ISO 9000"de uygun standardın seçimiyle alakalı göz önünde bulundurulması gereken hususlar verilmiştir.

b) Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standartları İlişkisi

Kalite, müşteri beklentilerine göre ürün sunmak ya da sıfır hatada mamul üretmek biçiminde tarif edilebilir. Daha öz bir ifadeyle *kalite, istenen özelliklere uygun-*

luktur.[6] Kalite Güvencesi ise ürün veya hizmetin istenen özellikleri karşılaması amacıyla yeterli düzeyde güvenin sağlanması için gerekli tüm planlar ve sistemli faaliyetlerdir.[7] Böylece bir organizasyonun kalite sağlamada yapacağı en temel iş, sürekli müşteri taleplerini dinlemek ve hatasız ürün ortaya koymada tasarımdan servise kadar tüm süreçlerde hata payını sıfıra indirmek ve sürekli kalite iyileştirme düşüncesini göz önünde bulundurmaktır. İşte bu üretim düşüncesini gerçekleştirmek toplam kalite yönetimi felsefesiyle mümkündür.

Toplam kalite yönetimi, mamulün üretimden sonra kalite kontrolünü yaparak kusuru bulmak yerine, henüz hata oluşmadan onu önlemeyi amaçlamaktadır.[8] Bu ise organizasyonda bulunan herkesin bu yönetim felsefesini benimsemesi ve katılımcı yönetim anlayışı içinde hareket etmesiyle mümkündür. Yani kalite, sadece ürün ya da hizmet kalitesinden ibaret değildir. Bunu ortaya çıkaran bir takım unsurlar mevcuttur. Bu unsurlar, bir organizasyonda yöneticiler, çalışanlar, kaynaklar, birim ve bölümler gibi sistemi oluşturan tüm öğelerdir. Böylece toplam kalite yönetimi, bir organizasyonda kesinlikle bireysel olmayıp, grup çalışmasını gerektiren bir olgudur; netice olarak, bu yönetim düşüncesi en üst yönetimden en alt kademeye kadar tüm çalışanların sorumluluğudur.[9]

Bir organizasyon, toplam kalite yönetimi uygulamasını gerçekleştirebilmek için bir takım prosedürlere uymalıdır. Aksi durumda, kalite düşüncesini hayata geçirmek pek de kolay olmaz. İşletme, mamulün üretildiği sistemin taşıması gereken vasıfları önceden belirlemelidir. İşte bir işletmede tasarımdan, satın alma, üretim, pazarlama, dağıtım ve servise kadar ürünün kalitesini etkileyen bütün unsurların taşıması gereken vasıfları gösteren belgeye ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standartları denilmektedir.[10] Burada özellikle bilinmesi gereken nokta, bu standartların bir ürün standardı değil, ürünün ortaya konduğu sistemin standardı olduğudur.[11] Bu sebepledir ki ISO 9000 standartlarının ortaya çıkışındaki temel gerekçe, Toplam Kalite Yönetimi'ne giden yolun çizilmesinde, belirli standart ölçülerden hareket edilmesi düşüncesidir. Bu standartlar organizasyonların kalite sistemlerini iyi işletip işletmediklerini göstermeye yarayan bir araçtır. İşletmeler, bu standartlarla müşterilerine ürünlerinde beklenen kaliteyi sağladıkları güvencesini vermeyi amaçlamaktadır.

Toplam kalite yönetiminin başarılı olarak uygulanması, ISO 9000 standartlarının getirdiği şartlarla sağlanabileceği bilinen bir gerçek olmuştur. Artık, organizasyonlar toplam kaliteye giden yolun kalite güvence standartlarından geçtiğini görmektedirler. Haliyle, organizasyonlar bu rekabet ortamında yaşayabilmek ve özellikle uluslararası pazarda söz sahibi olabilmek için kalite kriterlerini bir an önce uygulamaları gerekmektedir.

---

6 İbrahim Kavrakoğlu, *Kalite: Kalite Güvencesi ve ISO 9000,* 2. bs. İstanbul: Kalder, 1996, s. 10.

7 TSE, *Türk Standartları, TS-ISO 9005,* Ankara: Enstitü, Aralık 1991, s. 3.

8 Canan Çetin (ve öte.), *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi,* İstanbul: Beta, 1998, s. 239.

9 Kaoru Ishıkawa, *Toplam Kalite Kontrol,* İstanbul: Kalder, 1997, s. 92-94.

10 Çetin, s. 242.

11 Rıdvan Bozkurt, "ISO 9000 ve Belgelendirme", *Verimlilik Dergisi* (Kalite Özel Sayısı), 1993, s. 35.

Bir organizasyon için önemli olan ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Standardını almak değil, onun gereklerine uymaktır. Çünkü kalite hedefine ulaşmak, esasen kalite prosedürlerinde yazılı olan sistem elemanlarının işletilmesiyle mümkündür. Aksi halde, organizasyonların durumu, sürücü belgesi olmasına rağmen araç kullanmayı bilmeyen kişiye benzer.[12] O halde, standartlar hedefe ulaşmada bir vasıta konumundan farklı bir şey değildir. Bundan dolayı, organizasyon için ISO 9000 belgesi almak uzun vadeli stratejik planlar arasında yer almaz. Çünkü kalite sisteminin kurulmasında benimsenmesi gereken nihai hedef, kalite güvence standardı belgesi almak değil, asıl olması gereken, organizasyonda "toplam kalite yönetimi"nin oluşturulmasıdır.[13]

Toplam kalite yönetimi ile ISO 9000'nin bütünleştirilmesi, toplam kalite yönetimi sürecine büyük bir hız kazandıracağı gibi kalite gruplarının hızlı bir şekilde stratejik planlar yapabilmesini de sağlayacaktır. Bu durum organizasyondaki değişimin kültürel bakımdan da kabulünü kolaylaştırır ve başarıların çabuk elde edilebilmesini mümkün kılar. Şüphesiz toplam kalite yönetimiyle ISO 9000'in bir bütün olarak hareket etmesi, her iki anlayışında kuvvetlenerek aynı tarafa yönlenmesi ile mümkün olacaktır. Neticede, bu iki olgunun tek bir kültür ve sistem olarak birleşmesiyle başarıya ulaşabilir.

c) Sistem Elemanları

Kalite güvence standartları bir takım sistem elemanlarından oluşmaktadır. Bu sistem elemanları ISO 9000 standartlarını uygulayan organizasyonlarda nihai hedefe ulaşmada bir kalite döngüsüdür. Bu döngü pazar araştırmasından, tasarım, üretim, denetim, dağıtım ve servis hizmetine kadar olan tüm adımları kapsamaktadır. Bir yönüyle döngü, hizmet veya ürünün yaşam evresini oluşturmaktadır ki bu durum daha ileride değinilecek olan evrakın yaşam evresi anlayışıyla da örtüşmektedir.[14] Aşağıda kalite güvence sistemini oluşturan elemanlar, dört kalite standardına göre karşılaştırmalı olarak verilmeye çalışılmıştır.[15]

---

12 Sıtkı Gözlü, "Üretim, Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi", *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Örnekler.* Değişen Kalite Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi Sempozyumu, (İstanbul) : Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994, s. 58.

13 Nurettin Peşkircioğlu, "ISO 9000 Uygulama Süreci ve Sonrası" *Verimlilik Dergisi,* 1995/4, s. 55.

14 Peter G. Stamoolis, "ISO 9000: An Opportunity For Records Management Professionals", *Records Management Quarterly,* Oct.1993, 27/4, s. 3.

15 *9000,* s. 8; Çetin, s. 257.

	Sistem Elemanı Başlıkları	Standartlardaki Madde No							
		9001		9002		9003		9004	
1.	Yönetim Sorumluluğu	4.1	+	4.1	+	4.1	•	4	+
2.	Kalite Sistemi (Klt. Sistemi Elemanları)	4.2	+	4.2	+	4.2	‡	5	+
3.	Kalite Sistemlerine Dair Mali Değerlen.	-	-	-	-	-	-	6	+
4.	Sözleş. Gözden Geç. (Pazarlamada Klt.)	4.3	+	4.3	+	4.3	+	7	+
5.	Tasarım Kontr.(Özellik ve Tasarımda Klt)	4.4	+	-	-	-	-	8	+
6.	*Doküman ve Veri Kontrolü*	4.5	+	4.5	+	4.5	+	5.3	+
7.	Satın Alma (Satın Almada Klt.)	4.6	+	4.6	+	-	-	9	+
8.	Müşterinin Temin Ettiği Ürünün Kontrolü	4.7	+	4.7	+	4.7	+	-	-
9.	Ürün Tanımı ve İzlenebilir (Ürün Teşhisi)	4.8	+	4.8	+	4.8	‡	11.2	+
10.	Proses Kontrolü (Proseslerin Kalitesi)	4.9	+	4.9	+	-	-	10	+
11.	Muayene ve Deney	4.10	+	4.10	+	4.10	‡	12	+
12.	Muayene, Ölçme ve Deney Teçh. Kontrolü	4.11	+	4.11	+	4.11	‡	13	+
13.	Muayene ve Deney Durumu	4.12	+	4.12	+	4.12	‡	11.7	+
14.	Uygun Olmayan Ürün Kontrolü	4.13	+	4.13	+	4.13	‡	14	+
15.	Düzeltici "ve Önleyici" Faaliyetler	4.14	+	4.14	+	4.14	‡	15	+
16.	Taşıma, Dep., Amb., Muh. ve Sevkıyat	4.15	+	4.15	+	4.15	‡	16	+
17.	*Kalite Kayıt. Kontrolü (Kalite Kayıtları)*	4.16	+	4.16	+	4.16	‡	17	+
18.	*Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri*	4.17	+	4.17	‡	4.17	‡	5.4	+
19.	Eğitim (Personel)	4.18	+	4.18	+	4.18	•	18	+
20.	Servis	4.19	+	4.19	+	-	-	16.4	+
21.	İstatistik Teknikleri	4.20	+	4.20	+	4.20	‡	20	+
22.	Ürün Güvenliği	-	-	-	-	-	-	19	+

Tablo II: Kalite Güvence Sistemi Standartları Karşılıklı Referans Listesi

•: ISO 9002'den daha az bilgi verilmiş +: Tüm şartlar verilmiş.

‡: ISO 9001'den daha az bilgi verilmiş - : Hiç Bilgi verilmemiş

ISO 9001 başta olmak üzere, diğer üç standartta yer alan sistem elemanları incelenerek, elemanların hangi standartlarda ve hangi eleman numarasıyla verilmiş olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu değerlendirme neticesinde standartlarda geçen sistem elemanlarının her durumda birbiriyle eşdeğer olmadığı görülmüştür. Ayrıca elemanlarla ilgili şartların da standartlarda ne ölçüde verildiği değerlendirilmeye çalışılmıştır.

II. Kalite Sistemi Elemanları'nda Kalite Kayıtları

a) Terminoloji

Kalite güvence sistemi standartları kendine özel bir terminolojiye sahiptir. Bu terminolojinin bir kısmı, zaten hem üretim, hem de hizmet sektöründe daha önceden kullanılırken, bir kısmı da ISO 9000 standartlarının çıkışıyla birlikte bilinip, kullanılmaya başlamıştır. Durum böyle olunca, ISO 9005 standardı "Kalite Sözlüğü" olarak düzenlenmiştir. Burada standartlarda kullanılan terminolojinin, araştırmanın esas konusu olan "evrak yönetimi" sahasını ilgilendiren tarafları değerlendirilmeye çalışılacaktır.

Standartlar, bilgi taşıyıcı materyal olarak, iki temel kavram üzerinde odaklanmaktadır: Bunlardan birisi "Dokümantasyon", diğeri ise "Kalite Kayıtları"dır. Her iki kavram da yoğun olarak kullanılmasına rağmen standartlarda doküman ve kayıt ifadeleri kesin ve belirgin bir biçimde birbirinden ayrılmamıştır. Durum böyle olmasına karşı, konu uzmanları dokümantasyonu, *yapılacak şeyi söyleyen,* kayıtları ise *söylenen şeyin yapıldığını gösteren bilgi kaynakları* olarak ifade etmişlerdir.[16]

Standartlarda geçen *kayıt, doküman, dokümantasyon, kalite kaydı* vb. kayıtlı bilgiyi ifade eden her türlü unsur evrak yönetiminin ilgi sahasına girmektedir. Bunlar evrak yönetiminde, her ne kadar kaydedilmiş bilgiyi taşıyan malzeme anlamında kullanılarak, neticede eş anlamlı bir nesneyi ifade etse de özellikle *kayıt* ve *doküman* kelimelerine kalite standartlarında farklı anlamlar yüklenmiştir. *Doküman* kelimesi, kalite sistemini kurmak için organizasyonun belirlediği "politikaları" açıklayan, istenilen kalite hedefine ulaşmada tüm bölümlerin faaliyetleriyle alakalı standartlara uygun olarak hazırlanan "prosedürleri" ortaya koyan, uygulama "metotlarını" tarif eden ve tanımlayan bir kavram olarak kullanılmıştır. Mesela kalite dokümanları: Kuruluş içi kalite tetkik prosedürleri; Kalite kayıtları prosedürleri; Muayene ve deney prosedürleri biçiminde gösterilebilir.

Kayıt kelimesi ise evrak yönetimi terminolojisinde "evrak" kelimesinin karşılığı olarak görülmektedir. Standartlarda "Kalite Kayıtları" olarak zikredilen evraklar, kalite faaliyetlerinin daha etkin ve verimli yürütülmesi esnasında işlemlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan belgelerdir. Bu evraklara, Denetleme raporları; Kalibrasyon veri kayıtları, İstatistik sonuçları analiz raporları; Sipariş formları şeklinde örnekler vermek mümkündür.[17]

b) Kalite Doküman ve Kayıtlarının Üretimi

ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi'nin temel elemanları bir organizasyonda ortaya konulurken, sistem gereği, şüphesiz muhtelif tür ve nitelikte dokümanın üretil-

[16] Robert L. Sanders, "Will ISO 9000 Improve My Records Management Program", *Records Management Quarterly,* Oct.1994, 28/4, s. 49.

[17] Brumm, s. 4.

mesi de kaçınılmaz olacaktır. Kalite güvence sistemi standartlarının "Doküman Kontrolü" ve "Kalite Kayıtları" olarak ele aldığı kavramlar ışığında değerlendirilen ve bilgi taşıyıcısı malzeme olarak ortaya konulan dokümanların, sistem elemanlarının hangilerinde ve nerelerde üretildiği evrak yönetimi açısından önemlidir. Elemanların değerlendirilmesi, TS-ISO 9002, 9003, 9004'ü de kapsayacak şekilde, TS-ISO 9001 temel alınarak yapılmaya çalışılmıştır.[18]

1. Yönetim Sorumluluğu: Organizasyonda ISO 9000 ve Toplam Kalite uygulamalarının yürütülmesi için sorumluluk sahibi olan yönetimdir. Yönetim sorumluluğu, kalite politikasının belirlenmesi organizasyon ve yönetimin gözden geçirmesi unsurlarını kapsar. Yönetim, kalite politikasını, kalite için hedeflerini ve kalite taahhütlerini belirleyerek bunları "dokümante etmek" zorundadır.[19] Görüldüğü gibi yönetimin, kalite politikasını yazılı doküman haline getirmesi gerekmektedir. Bu kalite politikası dokümanının, organizasyonun her düzeyinde dağıtılarak, anlaşılıp benimsenmesi, uygulanması ve devamlılığı sağlanmalıdır. Standartlar, yönetimden bu politikanın çalışanlar tarafından tam olarak anlaşılmasını, uygun şekilde kurulup, yürütülmesini ve en önemlisi bu politikayı "resmi olarak belgelerle ispat etmesini" istemektedir.[20] Kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan bütün personelin sorumluluğu, yetki ve karşılıklı ilişkiler tanımlanarak, "yazılı hale getirilmelidir". Yönetim, kalite sisteminin uygunluğunu, sürekliliğini denetlemek için faaliyetlerin standartlara ve kalite politikasına göre yürütülüp yürütülmediğini belirli aralıklarla denetleyip, "sonuçları bir tutanakla tespit ederek, bunları muhafaza etmek" durumundadır.

2. Kalite Sistemi: Tedarikçi,[21] ürünün belirlenen şartları karşılaması amacıyla kalite sistemi kurmalı, sistemi "dokümante etmeli" ve sürekliliğini sağlamalıdır. Aynı şekilde, tedarikçi tarafından bir "kalite el kitabı" hazırlanmalıdır. Kalite el kitabı sistemde kullanılan dokümantasyon yapısını açıklamalıdır. Bu dokümantasyon sisteminin öğeleri ise şunlardır: "Kalite El Kitabı", "Prosedürler", "Talimatlar", "Formlar", "Listeler", "Çizelgeler", "Spesifikasyonlar".[22]

3. Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi: Burada da tedarikçiden sözleşmenin gözden geçirilmesi konusunda prosedürler geliştirmesi istenmektedir. Teklifin sunulması, sözleşmenin yapılması ya da siparişin kabulünde tedarikçi ile müşteri arasındaki iletişim esnasında tabii olarak üretilen dokümanlar olacaktır; bu dokümanları, "teklif", "sözleşme", "sipariş" vb. ifade etmek mümkündür. Sözleşme, tedarikçi ile müşteri arasındaki şartları belirler; bu şartlar yeterli ölçüde tanımlanmış ve dokümante edilmiş olmalıdır. Aksi halde, sözleşmenin tekrar gözden geçirilmesi, mamulün taahhüt edilen şartlara uygunluğunun karşılaştırılması, teklif şartları arasında olası farklılıkların giderilebilmesi mümkün olmaz. Ayrıca, sözleşmenin yeniden göz-

18 TSE, *Türk Standartları, TS-ISO 9001,* Ankara: Enstitü, Aralık 1994.

19 *a.g.e.* s. 2.

20 Çetin, s. 264.

21 Mamül veya hizmeti üretip, satan (*a.g.e.* s. 253).

22 *a.g.e.* s. 266.

den geçirilmesine ilişkin tutulacak kayıtlar olacaktır: Bu kayıtlar "resmi evraklar" ve "toplantı tutanaklarıdır". Standartlar bu tutanakların muhafazasını gerekli kılmıştır.

4. Tasarım Kontrolü: Tedarikçi, diğer standart elemanlarında olduğu gibi tasarım kontrolünde de belirtilen şartların yerine getirilmesini sağlamak amacıyla, ürün tasarımını kontrol etmek ve doğrulamak için "dokümante edilmiş prosedürleri" oluşturmalı ve sürekliliği sağlamalıdır. Ayrıca, tasarım süreci içinde yer alan farklı gruplar arasındaki kuruluşla ilgili teknik ilişkiler belirlenmeli ve gerekli "bilgiler dokümante edilmeli", iletilmeli ve düzenli olarak gözden geçirilmelidir. Tasarım sürecinde girdiye dahil olacak unsurlarla birlikte özellikle ürünle ilgili tasarım şartlarının yeterlilik açısından gözden geçirilebilmesi için tanımlanarak "dokümante edilmesi" istenmektedir. Aynı şekilde, ürünün tasarıya uygunluğunun incelenmesi sırasında kurallar ve işlemler planlanarak, mevzuata uygun şekilde "dokümante edilmelidir". Buna ek olarak, tasarımın doğrulanması aşamasında da yapılan ölçümlerin "kaydedilmesi" önemli olacaktır. Muhtemelen tasarım sürecinde fazla sayıda evrak üretilebilir. Çünkü üretim ne kadar karmaşık ve üretimde emniyet ne kadar önemli olursa, o denli fazla evrak üretiminin olması da tabiidir.[23]

5. Doküman ve Veri Kontrolü: Kalite hedefine ulaşmada temel şartlardan biri de organizasyonda üretilen tüm doküman ve verilerin kontrol altına alınmasıdır. Bu kontrolün sağlanabilmesi için de işlemlerin yürütülmesini açıklayan prosedürler oluşturulmalıdır. Böylece, kalite yönetimi sistemi için gerekli olan tüm prosedürlerin kontrolü de sağlanmış olur. Bu şekilde kalite dokümantasyonunun kontrol altına alınması, aynı zamanda onların güncelleştirilmesine de imkan verecektir.

6. Satın Alma: Bu standart elemanı, organizasyonun üretimini oluşturan parçaları, materyalleri sağlayan satıcıların ve satın alma verilerinin belirlenmesinde kalite faaliyetini gerektirmektedir. Tedarikçi, satıcı veya taşeronu belirlerken uygulayacağı kontrolü ve türünü belirleyip "dokümante edecektir". Ayrıca bu kontrol, taşeronun daha önceki işlerde gösterdiği performansı ile ilgili "kalite tetkik raporlarına" uygun olacaktır. Satın alınacak materyalle ilgi olarak, sipariş edilen ürünü açıkça tarif eden tip, sınıf, derece ve gerekli diğer tanımlamaları, diğer teknik şartları, çizimlerin, üretim şartlarının, test talimatlarının başlıklarını ve tanıtıcı bilgileri ve uygulanacak kalite güvence standardının adı, numarası ve yayın tarihini içeren "satın alma dokümanı" oluşturulmalıdır.

7. Müşterinin Temin Ettiği Ürünün Kontrolü: Tedarikçi, müşterinin temin ettiği ürünün doğrulanması, depolanması ve bakımının kontrolü amacıyla, dokümante edilmiş prosedürler oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Böyle bir ürünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda, "kayıt tutulmalı" ve müşteriye rapor edilmelidir.[24]

---

[23] Brumm, s. 4.

[24] Çetin, s. 273.

8. Ürünün Tanımı ve İzlenebilirliği: Standardın bu elemanı, tedarikçiden nihai ürünü kapsayan parçaları/materyalleri izleyebilmek için bir ürün tanımlama sisteminin geliştirilmesini istemektedir. Bu işlem için dokümante edilmiş prosedürler hazırlanmalıdır. Üründe bir kusur bulunduğunda ya da bir üretim hatası olduğunda, bu hatanın kaynağını yakalayabilmek için, hangi makinede, hangi personelle, hangi durumda, hangi işlem hattında, ne zaman üretildiği, vb. ürünün geriye doğru izlenebilirliğini sağlayacak "kayıtlar tutulmalıdır".[25] Bunların önemli bir kısmı, iş akışı şemalarını gösteren kayıtlardır. İş akışı şemalarıyla üretim hattının oluşturulması sayesinde, hataların önlenmesi için tedbirlerin alınması daha kolay olacaktır. Bu şekilde oluşturulan hatta geriye dönüşler mümkün olduğundan, izlenebilirlik de sağlanmış olur.

9. Proses Kontrolü: Üretim prosesinin kontrolünü, üretim planlamasını ve üretim ekipmanlarının bakımını kapsayan bu standart elemanı, tedarikçiden kaliteyi doğrudan etkileyen üretim, tesis ve servis proseslerini belirlemesini, planlamasını ve bu proseslerin kontrollü şartlar altında yürütmesini istemektedir. Proses kontrolü, proses aşamalarının tanımını, belirlenen her aşama için uygulanması gereken "iş akış şemalarını", uyulması zorunlu "çalışma talimatlarını", üretim teçhizatını hazırlama "prosedürlerini", gerekli işçilik kriterlerini ortaya koyan; "yazılı standartları", açıklayıcı "resimleri", proses yeterliliğinin devamını sağlamak için teçhizatın bakımını, referans standartlarına, kalite planlarına ve dokümante edilmiş prosedürlere uyulmasını, uygun proses parametrelerini ve ürün karakteristiklerinin izlenmesini ve kontrolünü kapsamalıdır. Üretim planlaması, tam ve uygulanabilir olmalıdır. Uygulama talimatlarının, hazırlanış ve uygulamaya konulacağı zaman da planda bulunmalıdır. Üretim ekipmanlarının "bakım kayıtları" ve onarım sonrası "arıza kayıtları" tutulmalıdır.

10. Muayene ve Deney: Diğer standart elemanlarında olduğu gibi bu eleman için de tedarikçi, ürün ile ilgili önceden ortaya konulmuş koşulların yerine getirildiğini belirlemek amacıyla, dokümante edilmiş prosedürler oluşturmalıdır. Muayene ve deneyler, "tutulacak kayıtlar" kalite planında ya da dokümante edilmiş prosedürlerde detaylandırılmalıdır. Bu kalite şartı genel olarak üç safhayı kapsamaktadır: Girdi, muayene ve deneyleri; Proses sırasında muayene ve deneyler; Son muayene ve deneyler.[26] Üretim için gerekli girdi muayenesinin miktar ve yapısını tespit ederken, taşeron veya satıcının yerinde yapılan kontrollerin miktarı ve sağlanan uygunluğa dair "kayıtlı deliller" dikkate alınmalıdır. Diğer taraftan, acil üretim için uygunluğu doğrulanmadan kullanılan girdi ürünlerin belirtilen şartlara uymaması durumunda, tekrar geri çekilebilmesi için tanımlamaları yapılarak, sağlıklı bir şekilde "kaydedilmelidir". Aynı şekilde acil girdi ürünle üretilen mamulün kalite şartlarına uygunluğu "raporlarla" doğrulanmalıdır. Muayene ve Deney kalite şartında en önemlisi, tedarikçinin ürünün belirlenen kabul kriterlerine göre muayene ve deneylerden geçirildiğini gösteren "kayıtların tutulmasının" şart olduğudur. Çünkü hiçbir ürünün gerek-

25 *a.g.e.* s. 273.

26 *9001*, s. 9.

li muayene ve deneyle uygunluğu kontrol edilip, gerekli raporlar düzenlenmeden dağıtımına izin verilmez.

11. Muayene, Ölçme ve Deney Teçhizatının Kontrolü: Burada da tedarikçiden ürünün uygunluğunu göstermek için kullanılan ölçme ve deney teçhizatının kontrolü, kalibrasyonu ve bakımı için dokümante edilmiş prosedürler istenmektedir. Deney yazılımları da dahil tüm teçhizat belirli aralıklarla kontrol edilmeli ve bu kontrollerin yapıldığını gösteren "kayıtlar tutulmalıdır". Teçhizatın kalibre edilmesiyle ilgili ulusal veya uluslararası standartların olmaması durumunda, kalibrasyon için esas alınan hususlar aynı şekilde "doküman haline getirilmelidir".

12. Muayene ve Deney Durumu: Üretim, tesis ve servis aşamalarında muayene ve deneylerden geçen ürünün, dağıtımına izin verildiğinden, kullanıldığı ya da tesis edildiğinden emin olmak amacıyla muayenenin tanımı ve deney statüsü "belgelenerek", kalite planında uygulanmalıdır. Başka bir deyişle, bu kalite sistemi elemanı, yalnızca muayene ve deneylerden başarı ile geçen ürünlerin veya kullanımına izin verilen ürünlerin kullanıldığından ya da dağıtıldığından emin olunmasını sağlar.

13. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü: Bu standart elemanı, tedarikçiden belirlenen şartlara uymayan ürünün yanlışlıkla kullanılmasını önlemek amacıyla dokümante edilmiş prosedürler geliştirmesini ve bu kontrolün sürekliliğini sağlamasını istemektedir. Belirtilen kontrol uygun olmayan ürünün tanımlanarak, "dokümante edilmesini" şart koşmaktadır. Üründeki olumsuzluk, müşteri ile olan sözleşmede istenmişse, tavsiye edilen kullanım biçimi ya da tamiratı hakkında gerekli iznin sağlanması için müşteriye "rapor edilmelidir". Ürünün var olan gerçek durumunu ortaya koymak için kabul edilen uygunsuzluğu ve tamiratın tanımının "kaydı yapılır".

14. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler: Mevcut veya muhtemel uygunsuzlukları ortadan kaldırmak amacıyla, düzeltici ve önleyici faaliyetleri yerine getirmek için tedarikçi dokümante edilmiş prosedürler yapmalıdır. Düzeltici faaliyetlerle ilgili yapılan prosedürler, uygunsuzlukların nedenini yok etmek konusunda gerekli olan faaliyetlerin tespiti, uygulanması ve kontrollerinin yapılması yanında ürün uygunsuzluğu ile ilgili "raporların" etkin bir şekilde ele alınması, uygunsuzlukların nedeni araştırılarak sonuçların "kaydedilmesi" konularını kapsamalıdır. Önleyici faaliyetler için yapılan prosedürler ise uygunsuzlukları tespit etmek, analiz yapmak ve ortadan kaldırmak amacıyla ürün kalitesini etkileyen işlemleri açıklamalı, ayrıca "inceleme sonuçları", "kalite kayıtları", "hizmet raporları" gibi dokümanları da bulundurmalıdır. Bunlarla birlikte, müşteri şikayetleri biçiminde uygun olan bilgi kaynaklarının kullanılması ve problemle mücadelede gerekli adımların tespiti, faaliyetler yürütülmesi ve gerekli kontrollerin yapılması yanında yapılan faaliyetler ile ilgili bilgiler "kaydedilerek", üst yönetimin gözden geçirmesi için sunulmasını da içermelidir.[27]

---

[27] *a.g.e.* s. 10.

15. Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkıyat: Tedarikçi, ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevkıyat ile ilgili "dokümante edilmiş prosedürler" oluşturarak, bunların sürekliliğini sağlamalıdır. Organizasyon ürünün kullanımına, depolama, ambalajlama ve muhafaza şartlarının uygunluğuna ve sevkıyatına ilişkin metotlar geliştirerek bunları yazılı hale getirip "dokümante etmelidir".

16. Kalite Kayıtlarının Kontrolü: Tedarikçi, kalite kayıtlarının, tanımlanması, toplanması, tasnifi, ulaşılması, dosyalanması, muhafazası, bakımı ve tasfiyesi amacıyla "dokümante edilmiş prosedürler" hazırlamalı ve bunların sürekliliğini sağlamalıdır. Kısaca bu sistem elemanı, evrak yönetimi fonksiyonlarının kalite yönetimi anlayışla işletilmesini gerekli kılmaktadır. Bu eleman, *ISO 9000'de Evrak Yönetimi* başlığı altında ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

17. Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri: Burada da tedarikçi, kalite ile ilgili faaliyetlerin ve ilgili sonuçların planlanan düzenlemelere uygunluğunu doğrulamak ve kalite sisteminin etkinliğini belirlemek amacıyla, kuruluş içi kalite tetkiklerinin planlanması ve yerine getirilmesi ile ilgili "dokümante edilmiş prosedürleri oluşturmalı" ve sürekliliğini sağlamalıdır. Sonuçlar "kayıt edilmeli" ve tetkik edilen alandan sorumlu personelin dikkatine sunulmalıdır. Sonuç raporlarında "hata tutanakları" da yer alabilir. Düzeltici faaliyetlerin yerine getirilmesi ve etkinliği, takip tetkikleri ile doğrulanmalı ve "kayıt edilmelidir". İç kalite tetkikleri, prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığını, düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gösteren ve sistemin işleyip-işlemediğini ortaya koyan etkin bir araçtır.

18. Eğitim: Bu kalite elemanı, kalite faaliyetlerini uygulayan personelin eğitim ihtiyacını belirleyip, eğitimlerini sağlamak için gerekli olan "dokümante edilmiş prosedürleri" oluşturmasını gerektirmektedir. Prosedürler yanında hem eğitim-öğretim programları, hem de programa katılan personelle ilgili "kayıtların" da tutulması gerekmektedir.

19. Servis: Mamul için satış sonrası servis belirtilmiş bir şart ise tedarikçinin servis hizmetini belirtilen şartlara göre yerine getirmesi, bunların doğrulanması ve "rapor edilmesi" amacıyla "dokümante edilmiş prosedürler" oluşturarak, sürekliliğini sağlaması gerekir. Servis, gerek ürünün periyodik bakımı veya arıza durumlarında veya hukuki mecburiyet neticesinde ya da müşteri ile yapılan sözleşme gereği olsun, her üç durumda da servis yeterliliğini belirleyen hususlar tanımlanarak, "dokümante edilmelidir".[28]

20. İstatistik Teknikleri: Tedarikçi, proses yeterliliğini ve ürün karakteristiklerini tespit etmek, kontrol etmek ve doğrulamak için ihtiyaç duyulan istatistik tekniklerini belirlemeli, bu teknikleri uygulamak ve kontrol etmek için "dokümante edilmiş prosedürler" oluşturarak, sürekliliğini sağlamalıdır. Bu standart elemanı için uygula-

[28] Çetin, s. 288.

ma prosedürleri yanında istatistik sonuçlarının analiz edildiği "raporlar" da üretilir.

c) Kalite Dokümantasyonu ve Kontrolü

Araştırmanın terminoloji kısmında da ifade edilmeye çalışıldığı şekliyle, ISO 9000 standartları kalite kayıtlarını, doküman ve kayıt biçiminde iki başlık altında ele almaktadır. Dokümanlar, organizasyonun kendi kalite sistemi için benimsediği elemanlarla ilgi şartlar ve politikaları ortaya koyarak, ilgili elemanın uygulanmasını tarif edecek prosedürleri ifade eden yazılı belgelerden oluşmaktadır. Aynı amaç için üretilen bu yazılı belgelerle ilgili daha kapsayıcı bir ifade olan dokümantasyon kavramı da kullanılmaktadır.[29]

Dokümantasyonun, ISO 9000 standartlarında oldukça kritik bir anlamı vardır. Çünkü kalite güvence sistemini belgelemek için Kalite Sistemi Dokümantasyonunu meydana getirmek şarttır. Standartlarda bu alan "4.5- Doküman ve Veri Kontrolü"[30] ve "5.3- Kalite Sisteminin Dokümantasyonu"[31] başlıkları ile verilmiştir. Bu sistem elemanları, standartlarda yer alan diğer tüm sistem elemanları ile ilgili gerekli dokümantasyonun üretilmesi, yayını ve kontrolünün sağlanmasını gerekli kılmaktadır. Sistem elemanlarının dokümantasyonunun yazım, kontrol ve onay süreci tamamlandıktan sonra bu dokümanlar kuruluşun resmi belgelerini oluşturur.[32] "4.5" numaralı sistem elemanına göre, kalite dokümantasyonu şu dokümanlardan oluşmaktadır:[33]

* Kalite el kitabı
* Prosedürler
* Talimatlar
* Kalite planları
* Görev tanımları
* Süreç haritaları
* Kontrollü kopyalar

Kalite sistemi dokümantasyonu içinde özellikle iş talimatlarının yoğun bir şekilde üretildiği görülmektedir. Bu talimatlar ne yapılmasının gerektiğini gösteren, kısa, basit ve anlaşılır ifadelerden meydana gelen dokümanlardır:

* Çizimler
* Özellikler
* Muayene prosedürleri ve talimatlar
* Deney prosedürleri
* Çalışma talimatları

29 TSE *Türk Standartları, TS-ISO 9004,* Ankara: Enstitü, Mart 1996, s. 8.

30 *9001,* s. 6; 9002, s. 5; 9003, s. 4-5.

31 *9004,* s. 8.

32 Peşkirci, s. 49.

33 *9004,* s. 8.

* İşlem sayfaları
* İşlem prosedürleri
* Kalite sistem prosedürleri

Sistemin işlemesiyle üretilen kalite kayıtları kontrolünün sağlanması gibi sistemi belgeleyen tüm doküman ve verinin kontrolünün sağlanması da evrak yönetiminin ilgi sahasına girmektedir. Bu sebeple kontrolün sağlanması için geliştirilecek prosedürler, evrak yönetimi programı içinde yer alan *form yönetimi, yazışma yönetimi, rapor yönetimi* ve *yönetmelik-talimat yönetimi*ni kapsamaktadır.[34] Şüphesiz bu program, dokümantasyonun güncelleştirilmesini, prosedürlerin yeni sürümlerinin takibini, eskilerin ayıklanması görevini de üstlenecektir.[35]

d) Kalite Kayıtları

Standartları oluşturan bütün sistem elemanlarının birbirinden farklı da olsa çeşitli kalite kayıtları ürettiği söylenebilir. Bu kayıtları farklı adlarla sistem elemanları içinde görmek mümkündür. Bu çalışmanın "sistem elemanlarında kalite kayıtlarının üretilmesi" ve "standart elemanlarında evrak yönetimine yapılan referanslar" kısmındaki bilgiler ışığında, ISO 9000 kalite standartlarını uygulayan bir organizasyonda, üretilebilecek kalite kayıtları öz olarak açıklanmaya çalışılacaktır.

Kalite standartlarının *kayıt* olarak nitelendirdiği, evrak yönetimi literatüründe de "evrak" olarak karşılığı bulunan kalite kayıtları kurulan kalite sisteminin etkili ve verimli olarak işlemesinin bir ifadesi olan ve belirtilen uygunluğu doğrulamak amacıyla, muhtelif faaliyetler neticesinde ortaya çıkan, kayıtlı bilgi taşıyıcısı evraklardır. Bu evrak türlerini oluşturan örneklerden birkaçı şu şekildedir:

* Kalite sistemi denetleme tutanakları
* Kalite planlama kayıtları
* Sözleşmeyi gözden geçirme kayıtları
* Tasarımın gözden geçirilmesi kayıtları
* Tasarımın doğrulanması kayıtları
* Kabul edilebilir taşeron kayıtları
* Müşteriye ait ürünlerin hasar görmesi veya kullanıma uygunluk göstermemesi durumunda tutulacak kayıtlar
* Ürünün geriye doğru izlenebilirliğini sağlayan kayıtlar
* Yeterliliği kanıtlanmış prosesler, teçhizatlar ve personelle ilgili yeterlilik kayıtları
* Ürün muayene ve deney kayıtları
* Acil girdi ürünlerin kayıtları
* Muayene, ölçme ve deney ekipmanları tanıtım ve kontrol kayıtları
* Muayene, ölçme ve deney teçhizatına ait kalibrasyon kayıtları

---

[34] Stamoolis, s. 5.

[35] Kenneth L. Arnold, *The Managers Guide to ISO 9000,* New York: The Free Press, 1994, s. 83.

* Ürün uygunsuzluklarının ve uygunsuzluk sebepleri ve çözümleri ile doğrulamaların kayıtları
* Düzeltici ve önleyici faaliyetlerde uygunsuzluk sebepleri ve çözümler ile doğrulamaların kayıtları
* Denetim, uygunsuzluk ve özet raporlar
* Eğitim kayıtları

Bu kalite kayıtları hem zorunluluk gereği, hem de kalite uygulamaları esnasında tabii olarak üretilmektedir. Üretim sisteminin standartlara uygunluğunu ispatlamak için standartların belirttiği elemanlarla ilgi prosedürlerin hazırlanıp, doküman haline getirilmesi şartı, "ISO 9000 Kalite Standartları Sertifikası" almak isteyen organizasyonların zorunlu olarak kalite dokümantasyonu üretmesine sebep olmuştur. Bu kalite dokümanlarıyla birlikte, kalite uygulamalarını gerçekleştirmek için yapılan gerekli birçok iş ve işlem neticesinde muhtelif nitelikte evrak yani kalite kayıtlarının üretilmesi de kaçınılmaz olacaktır. Üretilen bu kalite kayıtlarının kontrol altına alınması, hiç şüphesiz kalite sistemi standartlarının yürütülmesinde vazgeçilmez bir zarurettir. Bu sebeple kalite standartları, kalite kayıtlarının kontrolünü sağlamak için buna bir sistem elemanı olarak yer vererek, gerekli prosedürlerin oluşturulup, uygulanmasını mecburi kılmıştır.

III- ISO 9000'de Evrak Yönetimi

a) Standartlar ile Evrak Yönetimi İlişkisi

Hem standartların hem de evrak yönetiminin kalite odaklı olması sebebiyle aralarında gerek teorik, gerekse uygulama boyutunda çeşitli benzerlikler ortaya çıkmaktadır. Bu benzerlikler *sistemlilik, tasarruf, istikrar, tutarlılık, verimlilik* ve *etkinlik* biçiminde ifade edilebilir.

ISO standartları, kalite güvence sistemi düşüncesinde ve bu düşüncenin geliştirilmesinde düzenli ve sistematik yaklaşımlar gerektirmektedir. Bu yaklaşım standartları oluşturan tüm sistem elemanlarında mevcuttur. İşte kalite kayıtlarının kontrolüyle alakalı sistem elemanının işletilmesini sağlayacak olan evrak yönetimi düşüncesinde de düzenli bir sistem yaklaşımı olgusu hakimdir. Zaten evrak yönetimi programı metodik olup, sonuçları faaliyetlerdeki düzelme ve ilerlemede süreklilikle birlikte maliyet tasarrufu da sağlamaktadır.[36] Bu durum standartların yürütülmesini istediği kalite faaliyetlerinden başka bir şey değildir.

Çoğu organizasyonda evraklarla ilgili işlemlere gereken dikkat gösterilmediğinden, güncel evraklar yanında güncel olmayanlar da bürolarda tutulmaktadır. Bu olumsuz durum ise organizasyonlara aşırı maliyet ile birlikte, depolama ve erişimde ek külfetler de getirmektedir. Bu sebepledir ki ISO 9000 standartları, organizasyonlarda ürün veya hizmet üretiminde kalitenin nasıl sağlanacağını, nasıl test yapılaca-

[36] Brumm, s. 10

ğını ve kalite tetkiklerinin ne şekilde olacağını açıklarken, evrak yönetimi açısından en önemlisi kalite ile ilgili işlemler sırasında kalite kayıtlarının nasıl ve ne şekilde üretileceğini, nasıl ve nerede muhafaza edilmesi gerektiğini de göstermektedir.[37] Böylece ISO 9000 Standartları, gerekli bilgi için uygun evrakların en az maliyetle üretilmesi konusunda önemli yaptırımlar getirmektedir. Bu yaptırımlar hiç şüphesiz, evrak yönetimi anlayışına tasarruf getirirken, organizasyonun kalite hedefine ulaşmasında uygulamaları en az maliyetle gerçekleştirmede diğer fonksiyonlara da katkı sağlayacaktır.

Bu iki alan arasındaki başka bir ilişki ise fonksiyonların yerine getirilmesi konusundaki istikrar düşüncesidir. Standartlardaki istikrar, organizasyonun aynı kaliteyi her zaman aynı şekilde devam ettirmesidir. Evrak yönetimindeki istikrar ise yaşam evresi çerçevesi içinde evrak üretimi, muhafazası, düzenleme, ayıklama-imha programları gibi faaliyetleri kapsayan birçok çalışmada standart programların uygulanmasıdır. Böylece istikrar düşüncesi evrak yönetimi ile ISO standartları bir noktada birleştirmektedir; bu da kalite kayıtlarının sürekli kontrolüdür.[38] Kalite uygulamaları ile ilgili evraklar, üretimine neden olan faaliyetler süresince "aktif evrak" düşüncesiyle talep edildiği için rahat ulaşılabilecek bir konumda olmalı, yapılan uygulamalarda da istikrar sağlanmalıdır. Aksi halde, kalite standartlarının getirdiği istikrar düşüncesiyle uyum sağlamak mümkün olmaz.

Faaliyetlere nasıl yaklaşım sağlanacağı ve nasıl idare edileceği konusundaki tutarlılık ise evrak yönetimi ile standartlar arasındaki diğer bir ilişkiyi göstermektedir. ISO standartlarındaki tutarlılık düşüncesi, organizasyonların aynı kalite aktivitelerini her zaman aynı şekilde yerine getirmeleridir. Tutarlılık, hiç şüphesiz uygulamalarda sistematik bir metot gerektirmektedir. Evrak yönetimindeki tutarlılık ise ayıklama-imha, arşiv yönetimi, yazışma, rapor, form yönetimi programları gibi birçok uygulamada da anahtar rol oynamaktadır.[39] Şöyle ki aynı evrak serileri üzerinde her zaman aynı saklama süreleri, aynı ayıklama programı, benzer veya aynı depolama metotları geçerlidir.

Standartlar, organizasyondaki faaliyetlerin yürütülmesinde etkinlik ve verimliliğin sağlanması için yönetimin, kalite kayıtlarını düzenli aralıklarla gözden geçirmesini gerekli kılmaktadır. Çünkü kalite kayıtları, organizasyonun sürekli kalite geliştirme faaliyetinde kalite çemberini oluşturan önemli bir unsurdur; bunlar, kalite çemberinin sürekli yükseltilmesinde ve kalite faaliyetlerinde hem gerekli düzeltmelerin yapılmasında, hem de doğrulanmasında vazgeçilmez bir görev üstlenir.

Evraklar olmaksızın geçmişe ait analizlerin yapılması ve organizasyonun bozulan faaliyetlerinin tekrar geliştirilmesi mümkün değildir. Bilginin kayıt altına alınıp, biriktirilip, düzenlenip, kullanıma sunulmasıyla, ancak gelişmeler mümkün olacaktır. Bu

37 Stephens, s. 68.

38 Brumm, *aynı yer.*

39 *Aynı yer.*

yapılırken de hedef, birkaç kişinin her ne şekilde olursa olsun bilgiyi alıp kullanması değil, esas olan *doğru bilgiyi, doğru kişiye en az maliyetle* sunabilmektir. Bu anlayış, bir organizasyondaki aktivitelerde gerekli etkinlik ve verimliliğin sağlanması için evrak yönetimi düşüncesinde adeta değişmez bir felsefe olmuştur.

b) Standartlarda Evrak Yönetimi İhtiyacı

Kalite sistemini belgelemek isteyen kuruluşların kalite doküman ve kayıtlarını göz ardı etmesi mümkün değildir. Çünkü her yazılı evrak bir kalite kaydı olmaktadır ve bunlar müşterinin aradığı kalite şartlarını gösteren birer kanıttır. Bu sebepledir ki ISO 9000 kalite güvence sistemi standartları ve diğer toplam kalite yönetimi koşulları, yoğun şekilde dokümante edilmiş prosedürler olarak ortaya çıkmaktadır. Kalite sisteminin belgelenmesi açısından oldukça önemli olun bu dokümantasyon ve kalite kayıtlarının kontrol altında tutulamaması durumunda ise organizasyonların ne büyük sıkıntıya düşeceklerini tahmin etmek zor değildir.

Standartların uygulanması esnasında, yöneticilerin olaylarla ilgili muhakeme yapabilmek ve doğru karar vermek için bilgiye olan ihtiyaçları kaçınılmazdır. Bu nedenle kalite aktiviteleriyle ilgili kayıtlı bilgi üretmek, organizasyonun yaygın işlerinden biri olmaktadır. ISO 9000 standartları, gerek üretim, gerekse hizmet sektöründe faaliyet gösteren organizasyonların, uygun kalite şartlarını sağlaması, üretim unsurlarını bir araya getirmesi ve düzeni kurması, ürünün muhafazası, dağıtımı, kalite planlarını oluşturup, geliştirmesi gibi kaliteyi etkileyen tüm faaliyetlerle alakalı evrakları da üretmesi ve muhafaza edip, kontrol altında tutulmasını istemektedir. Zaten kalite uygulamalarında evrak akışı arttığı ve onları kontrol etme ihtiyacı acil bir durum arz ettiği için organizasyonlar, evrakların kontrolünü sağlayacak prosedürler ve araçlar geliştirmekle karşı karşıya kalmaktadırlar.[40] Durum böyle olunca, standartlar, organizasyonda faaliyetlerin etkin hale getirilmesi, aksaklıkların belirlenip tanımlanarak ortaya konulması, istenildiğinde tekrar kullanıma hazır halde bulundurulması için, bütün kalite kayıtlarının ileri düzeyde yönetilmesi düşüncesini gerekli kılmaktadır.

Standartlar, kalite faaliyetlerinde sürekli iyileştirmeyi gerektiren uzun süreli taahhüt olup, basit ve hızlı yükselme düşüncesine sahip birçok organizasyonun kolayca yürüteceği bir olgu değildir. Nasıl ki standartlar bir organizasyon için gösteriş olmayıp, kalite faaliyetleri için bir gereklilik ise evrak yönetimi de standart uygulamaları için bir lüks değil, adeta zarurettir. Bu düşüncenin bilinmesi, ISO değişim sürecinde başarısız olan birçok organizasyonun bu yolla anlaşılmasını daha da kolaylaştıracaktır. İşte kalite faaliyetlerinin yerine getirilmesi sırasında tabii olarak üretilen kalite kayıtlarının yönetilmesi için gerekli şartların yerine getirilmemesi de kalite hedefine ulaşmada başarısızlık sebeplerden birisidir.

Kalite çalışmaları, bir organizasyonun varlık nedeni olan mamul üretimi veya hizmette ki performansını yükseltmek ve müşteri beklentilerini karşılamak için yapılır.

---

[40] Gerry van Houten, "The ISO Document Tidal Wave", *Records Management Quarterly*, Apr.1996, 30/2,

Sistemi oluşturan elemanlar da bu hedefe odaklanır. Komple bir kalite kayıtları sisteminin kurulması ise sadece evrak yönetimindeki ilerlemeyi sağlamakla kalmaz, aynı zamanda organizasyonun kalite misyonunu kapsayan iş aktivitelerini de daha fonksiyonel hale getirir. Kalite kayıtları, organizasyonun belirlemiş olduğu kalite misyonu hedef alınarak yönetilir; böylece kalite misyonu doğrultusunda standartların gerekli kıldığı kalite kayıtlarının idaresi için evrak yönetimine imkan sağlanır.[41] Şüphesiz bu imkanın kullanılabilmesi için evrak yöneticisinin standartları kapsayan uygulama faaliyetlerini ve kalite çalışmalarını iyi anlaması gerekir.

Standartların kalite uygulamaları için önemi olduğu kadar evrak yönetiminin de standart uygulamaları için önemi vardır. Nasıl ki ISO 9000 standartları kuruluşların kalite anlayışlarına disiplin ve tutarlılık getiriyorsa, evrak yönetimi de standartlara verimlilik ve düzen sağlamaktadır. Evrak yönetimi, kalite faaliyetlerinin performansını artırarak, uygulamalarda yeni bir güç olduğunu göstermektedir.

Şüphesiz evrak yönetiminin ISO standartlarına sağladığı faydalar gibi standartların da evrak yönetimine sağladığı imkanlar göz ardı edilemez. Standartlar, kalite kayıtlarının kontrolü şartıyla, aynı zamanda geleneksel evrak yönetimi anlayışına yeni bir boyut getirmiş, gerekliliğini ve önemini vurgulayarak, adeta bu dönemde kalite belgesi alan birçok kuruluş için yeni bir işletme fonksiyonu uygulamasını ortaya koymuştur. Bu olumlu durum, aynı zamanda evrak yöneticileri için de bir fırsat olmuştur. Standartlardaki evrak yönetimi uygulamaları onların da önemini artırmış, statülerini yükseltmiştir. Sonuçta görülen odur ki, kalite güvence sistemi standartlarında kalite kayıtlarının kontrolü, düzenli ve sistemli bir evrak yönetimi programı ve bu programı yürütecek evrak yöneticileri olmaksızın mümkün gözükmemektedir.

c) Standart Elemanlarında Evrak Yönetimine Yapılan Referanslar

ISO 9000 standartları ile evrak yönetimi arasında uygulamalara müdahalede daha önceki bölümlerde de açıklanmaya çalışıldığı gibi düşünce ve yaklaşım benzerliği vardır. Standartlar kalite sistemi faaliyetleri ve kalite sistemi geliştirmede sistematik ve düzenli yaklaşımlar gerektirir. İşte evrak yönetimi de sistem için düzenli ve sistematik yaklaşımlar sağlayan bir programdır. Standartların nihai amacı, uygun organizasyonlarda sürekli kalite geliştirme programlarının uygulanmasını sağlamaktır. Bu amacın gerçekleştirilmesi için standartlar, kalite faaliyetleri ve uygulamalarıyla alakalı bilginin toplanması konusunda gerekli olan evrakın üretimi ve muhafazasını şart koşmaktadır. Bu sebeple "kalite kayıtlarının kontrolü" başlıklı 4.16 numaralı standart elemanına, diğer elemanlardan referanslar yapılarak, ilgili elemanın ürettiği dokümanları bu standart elemanı uygulamalarıyla disiplin altına almak amaçlanmıştır. Aşağıda ISO 9001 baz alınarak yapılan incelemede, 4.16 numaralı elemana gönderme yapan diğer elemanlar değerlendirilmiştir.

4.1.3- Yönetimin Gözden Geçirmesi: Organizasyonun kalite politikasını belirle-

41 Brumm s. 11.

42 *9001*, s. 3-12.

yen yönetim, kalite sisteminin belirlenen politikaya uygunluğunu, sürekliliğini periyodik aralıklarla gözleyerek, "ilgili kayıtları muhafaza edecektir".

4.2.3- Kalite Planlaması: Tedarikçi, ürünler, projeler veya sözleşmeler için belirtilen şartları yerine getirirken, uygun olduğu sürece "kalite kayıtlarının tanımlanması ve hazırlanması" faaliyetlerine dikkat etmelidir.

4.3.4- Kayıtlar: Sözleşmenin gözden geçirilmesiyle alakalı "kayıtlar muhafaza altına alınmalıdır".

4.4.6- Tasarımın Gözden Geçirilmesi: Tasarım sürecinin gözden geçirilmesi "kayıtları denetim altına alınacaktır"

4.4.7- Tasarımın Doğrulanması: Tasarım doğrulama ölçümleri "kayıt edilmelidir".

4.6.2- Taşeronların Değerlendirilmesi: Tedarikçi, kabul edilebilir taşeronların "kalite kayıtlarını oluşturmalı ve muhafaza etmelidir".

4.7- Müşterinin Temin Ettiği Ürünün Kontrolü: Tedarikçi, müşterinin temin ettiği ürünün doğrulanması, depolanması ve bakımının kontrolü amacıyla "prosedürler oluşturmalıdır". Böyle bir ürünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda, "kayıt tutulmalı ve müşteriye rapor edilmelidir".

4.8- Ürünün Tanımı ve İzlenebilirliği: Tedarikçiden özellikle ürünün alımdan başlayarak üretim, dağıtım ve tesisin bütün aşamalarında izlenebilirliği istendiğinde, tedarikçi, her bir ürün veya partinin tek olarak tanımlanması için "dokümante edilmiş prosedürleri oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır". Bu tanımlama ile ilgili "kayıtlar tutulmalıdır".

4.10- Girdi Muayene ve Deneyleri: Tedarikçi, girdi ürünün, muayene edilinceye veya belirtilen şartları taşıdığı doğrulanıncaya kadar kullanılmasını veya işlem görmesini sağlamalıdır. Acil üretim amacıyla doğrulamadan önce kullanılmasına izin verilen ürünler, belirtilen şartlara uymama durumunda, derhal geri çekilebilmesi amacıyla, "tam olarak tanımlanmalı ve kayıt edilmelidir".

4.10.5- Muayene ve Deney Kayıtları: Tedarikçi, ürünün belirlenen kabul kriterlerine göre, muayene ve/veya deneylerden geçirildiğini gösteren "kayıtları tutmalı ve muhafaza etmelidir".

4.11- Muayene, Ölçme ve Deney Teçhizatının Kontrolü: Tedarikçi, ürünün belirlenen şartlara uygunluğunu göstermek amacıyla, kullandığı ölçme, muayene ve deney teçhizatını kontrol etmeli, bu kontrollerin kapsam ve sıklığını belirlemeli ve kontrollerin yapıldığını gösteren "kayıtları delil olarak muhafaza etmelidir".

4.11.2- Kontrol Prosedürü: Tedarikçi, muayene, ölçme ve deney teçhizatına ait "kalibrasyon kayıtlarını muhafaza etmelidir".

4.13.2- Uygun Olmayan Ürünün İncelenmesi ve Elden Çıkarılması: Belirlenen şartlara uygun olmayan ürünün uygunsuzluğu ve tamiratın tanımı, gerçek durumu göstermek amacıyla "kayıt edilmelidir".

4.14.2- Düzeltici Faaliyetler: Düzeltici faaliyetleri için prosedürler hazırlanırken, ürün, proses ve kalite sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebebinin araştırılması ve bu "araştırma sonuçlarının kaydedilmesi" bir zorunluluktur.

4.17- Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri: Bu incelemeler, tetkik edilecek faaliyetlerin durumu ve önemi esas alınmak suretiyle programlanmalı ve tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan bağımsız personel tarafından yapılmalı, "sonuçlar kayıt edilmelidir".

4.18- Eğitim: Personel eğitimi ile ilgili uygun "kayıtlar tutulmalıdır".

d) Kalite Standardı Elemanı Olarak Kalite Kayıtları

Kalite güvence sistemi standardı elemanlarını uygulayan bir organizasyonun bunu belgelemek için gerekli doküman ve kayıtları üretmesi kadar, onları kontrol altına alması da yine kalite sisteminin bir gereğidir. Bu sebeple gerek ISO 9001, gerekse ISO 9004 kalite standardında üretilen kalite dokümantasyonu ve evraklarının kontrolünü sağlamak amacıyla, müstakil bir standart elemanı düzenlenmiştir. "Kalite Kayıtlarının Kontrolü" başlığı ile verilen bu standart elemanında tüm kalite kayıtlarının kontrol altına alınmasının gerektiği açıkça vurgulanmıştır. Aksi bir durum, kanaatimizce aşırı bürokrasiye boğulmuş ve gereksiz bir sürü evrak yığını altında can çekişen bir sistemi ortaya çıkarırdı ki, bu durum hem toplam kalite yönetimi felsefesine, hem de kalite standardı uygulamalarına ters düşerdi.

Her iki standartta da kalite kayıtlarının kontrolü için evrak yönetimi anlayışı ve onu oluşturan temel unsurları açıkça ifade eden iki temel sistem elemanı mevcuttur. Bunlar ISO 9001'de "4.16-Kalite Kayıtlarının Kontrolü", ISO 9004'de ise "17-Kalite Kayıtları" başlığıyla ifade edilen sistem elemanlarıdır. Bu sistem elemanlarında, bir evrakın yaşam öyküsünün safhalarını içeren unsurlar ve evrak yönetimi faaliyetlerini karşılayan ifadeler gayet net olarak belirtilmiştir. Bu sistem elemanları "ISO 9000 Standartlarında Evrak Yönetimi Unsurları" başlığı altında ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Belirtilen sistem elemanlarından başka, yine kalite kayıtlarının kontrolü ile ilgili hususların yer aldığı, ISO 9001'de "4.5-Doküman ve Veri Kontrolü" ve ISO 9004'de ise "5.3-Kalite Sisteminin Dokümantasyonu" başlıkları altında verilen iki sistem elemanı daha mevcuttur. Bunlardan "4.5" numaralı sistem elemanı, bazı kaynaklarda

ISO 9004'deki "17.1-Kalite Kayıtları, Genel" başlığı altındaki sistem elemanıyla aynı kategoride ifade edilmektedir.[43] Oysa ki "4.5" numaralı sistem elemanı, her ne kadar tedarikçiden *ISO 9001 standardında yer alan şartlarla ilgili, standartlar ve müşteri çizimleri gibi dış kaynaklı dokümanları da içine alan bir doküman kontrolü için dokümante edilmiş prosedürler oluşturmasını*[44] istese de bu açıklama, kalite prosedürleri, politikaları ve şartlarını belirtmektedir; yani kalite dokümantasyonunun üretimiyle alakalı uygulamaları ortaya koyan bir ifadedir. "4.16" ve "17" de olduğu gibi *kalite kayıtlarının tanımlanması, toplanması, tasnifi, ulaşılması, dosyalanması, muhafazası, bakımı ve elden çıkarılması*[45] biçiminde tüm kalite kayıtlarının kontrolünü ilgilendiren evrak yönetimi unsurlarını içermediği gayet açıktır. Ancak "5.3" numaralı sistem elemanında da özellikle kalite uygulamalarını belgelemek için gerekli olan kalite dokümantasyonunun üretimi ve kontrolünden bahsedilmektedir. Buna rağmen, açıklamaların sonunda "5.3.4- Kalite Kayıtları" başlığında madde 17'deki sistem elemanına gönderme yapılarak, üretilen kalite kayıtları dokümantasyonunda evrak yönetimi unsurları işletilerek, kontrol altında tutulması istenmiştir.

Toplam kalite yönetimi anlayışını benimsemiş bir organizasyon, kalite güvence sistemi standartlarını uygulamak için mutlaka kalite kayıtlarının kontrolünü sağlayacak prosedürler oluşturmak ve bu prosedürlerin sürekliliğini sağlamak zorundadır. Bu sebeple, kalite standartlarını uygulayan organizasyonlarda evrak yönetimi programının kurularak, uygulamalar için gerekli unsurların işletilmesi hususu, hem ISO 9001'de "4.16", hem de ISO 9004'de "17" numaralı sistem elemanlarıyla çok açık bir biçimde şart koşulmaktadır.

e) Kalite Kayıtları Sistem Elemanında Evrak Yönetimi Fonksiyonu

Evrak yönetimi, organizasyonlarda fonksiyonel otorite yetkisine sahip bir yönetim yapısında, muhasebe, personel, satın alma vb. gibi yönetim fonksiyonlarından biri olarak görülmektedir. Bu fonksiyon, organizasyonun diğer fonksiyonlarının faaliyetlerini icrası sırasında üretilen bilgi taşıyıcısı evrakların yönetilmesi olarak tanımlanmıştır.[46] Şüphesiz bu evrak yönetimi fonksiyonu, sistem yaklaşımı anlayışı çerçevesinde *girdi, proses ve çıktı* süreciyle ifade edilmektedir; bu süreç evrakın üretiminden arşive intikaline ya da imhasına kadar olan tüm adımları kapsamaktadır. Bu sebeple kalite güvence sistemi standartlarında, evrak yönetiminin kalite kayıtlarının kontrolü başlığıyla verilen bir sistem elemanı olarak tanımlanması; üretilen kalite kayıtlarının kontrolünü sağlayan, tekrar erişim için onları işleyen ve isteyene bilgi ve belge hizmeti vermeyi amaçlayan, bir evrak yönetim fonksiyonundan başka bir şey değildir.[47]

Evrak yönetimi fonksiyonu, evrakın yaşam evresi[48] anlayışı çerçevesinde, bir ev-

[43] Arnold, s. 82-83.

[44] *9001*, s. 6

[45] *a.g.e.* s. 11; *9004*, s. 23.

[46] Penn, s. 7.

[47] Fahrettin Özdemirci, "Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite", *Türk Kütüphaneciliği*, cilt 13, sayı 2, Haziran 1999, s. 8

rakın "üretim", "muhafaza - kullanım" ve "tasfiye" safhalarını içine alır. Her bir safha ise kendi içinde faaliyet gösteren farklı fonksiyonel unsurlara sahiptir: Mesela üretim safhası, form, rapor, yazışma, yönetmelik ve talimatname yönetimi gibi unsurları barındırır; Muhafaza ve kullanım safhası, dağıtım, dosyalama, tasnif, bakım, erişim ve saklama planlarını kapsar; Tasfiye safhası ise ayıklama, arşive devir ve imha planlarını içerir.[49] İşte evrak yönetimi fonksiyonunun aktiviteleri olarak belirtilen bu unsurlar, ISO 9000 standartları içerisinde kalite kayıtlarının kontrolü başlığı altında gayet açık bir biçimde verilmiştir.

Aşağıda, ISO 9001 ve ISO 9004'de evrak yönetimi fonksiyonlarını ortaya koyan sistem elemanları bir tabloda verilmiştir. Bu sistem elemanlarının açıklamalarında geçen ve üstte belirtilen evrak yönetimi unsurlarını bire bir karşılayan ifadeler ön plana çıkarılmaya çalışılmıştır. Bunu yaparken, her bir öğeyi harflerle referanslandırarak, hem ISO 9001 ile ISO 9004"deki öğeleri birbiriyle eşlemeye, hem de bu öğelerin evrak yönetimi unsurlarındaki karşılığı bulunmaya gayret edilmiştir.

ISO 9001- "4.16"
Kalite Kayıtlarının Kontrolü

Tedarikçi, kalite kayıtlarının tanımlanması (a), toplanması (b), tasnifi (ç), ulaşılması (d), dosyalanması (e), muhafazası (f), bakımı (g) ve elden çıkarılması (h) için dokümante edilmiş prosedürleri oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

Kalite kayıtları, kalite sisteminin tanımlanan şartlara uygunluğunu ve etkin olarak işleyişini göstermek amacıyla tutulmalıdır. Taşeronlarla ilgili kayıtları bu verilerin bir parçası olmalıdır.

Bütün kalite kayıtları okunaklı olmalı ve hasar veya bozulmayı ve kaybolmayı önleyecek uygun çevre şartlarını sağlayan ortamlarda tekrar kolaylıkla kullanılabilecek şekilde depolanmalı ve muhafaza edilmelidir (i). Kalite kayıtlarının saklama süreleri belirlenmeli ve kaydedilmelidir (k). Sözleşmede anlaşmaya varıldığı tekdirde, kalite kayıtları belirlenen bir süre için müşteri veya müşteri temsilcisi tarafından değerlendirilmesi amacıyla erişilebilir şekilde korunmalıdır (l).

NOT 19- Kayıtlar, basılı kopya veya elektronik medya (m) gibi herhangi bir şekilde olabilir.[50]

---

48 Oğuz İcimsoy, "Bir Belgenin Yaşam Öyküsü", *Özel Finans Kurumlarında Enformasyon, Dokümantasyon Yönetimi ve Teşkilatı Konulu Eğitim Programı* (16 Haziran 1997), İstanbul: Özel Finans Kurumları Birliği, 1997 (Yayınlanmamış Bildiri); Daha geniş bilgi için bkz. Carol Couture-Jean-Yves Rousseau, *The Life of a Document*, Montreal: Vehicule Press, 1987.

49 Penn, s. 9.

50 *9001*, s. 11.

ISO 9004-"17"
Kalite kayıtları

17.1- Genel

Kuruluş, ilgili kalite kayıtlarının tanımlanması (a); toplanması (b), tasnifi (ç), ulaşılması (d), dosyalanması (e), muhafazası (f), bakımı (g), tekrar elde edilmesi (l) ve elden çıkarılması (h) ile ilgili olarak dokümante edilmiş prosedürleri oluşturmalı ve devamlılığını sağlamalıdır. Kayıtların, müşteri ve taşeronlara hazır bulundurması ve kayıtlara ulaşabilmeleri ile ilgili politikalar oluşturulmalıdır. Çeşitli tipte dokümanların değiştirilmesi ve düzeltilmesi için dokümante edilmiş prosedürler ile ilgili politikalar da oluşturulmalıdır.

17.2- Kalite Kayıtları

Kalite sisteminin etkili işlemesini doğrulamak ve belirlenen şartlara uygunluğunu göstermek için, kalite sistemi yeterli kayıtların muhafaza edilmesini istemelidir. Kalite kayıtlarının analizi, düzeltici faaliyet ve geliştirme için önemli bir girdi sağlar. Aşağıda verilenler, kontrol gerektiren, grafikleri de kapsayan kalite kayıtları çeşitlerinin örnekleridir:

-Muayene raporları,
-Deney verileri,
-Nitelendirme raporları,
-Geçerlilik raporları,
-İnceleme ve tetkik raporları,
-Malzeme gözden geçirme raporları,
-Kalibrasyon verileri,
-Kaliteyle ilgili maliyet raporları.

Kalite kayıtları, belirli bir zaman için, kalite ölçümlerindeki eğitim ve düzeltici faaliyetin gerekliliği ve etkinliğinin belirlenmesinde analiz için kolaylıkla ulaşılabilir bir şekilde muhafaza (f) edilmelidir.

Muhafaza süresince kalite kayıtları hasar, kayıp ve bozulmalardan (mesela ortam şartları sebebiyle) uygun imkanlarla korunmalıdır (i).

17.3- Kalite Kayıtlarının Kontrolü

Kalite sisteminin etkili işlemesini ve belirlene şartlara uygunluğunu göstermek ve takip etmek için, kalite sistemi yeterli dokümanların mevcudiyetini istemelidir. İlgili taşeron dokümanları dahil edilmelidir. Bütün dokümanlar okunaklı, tarihli (revizyon tarihlerini de kapsayan), temiz, kolaylıkla tanımlanabilir, ulaşılabilir olmalı, kaybı önlemek, bozulma ve hasarı en aza indirmek için uygun bir ortamda muhafaza edil-

melidir. Kayıtlar basılı kopya veya elektronik medya (m) gibi herhangi bir şekilde olabilir.

Ayrıca kalite sistemi, tarihi geçmiş dokümanların uzaklaştırılması ve/veya elden çıkarılması (h), muhafaza zamanlarının belirlenmesi (k) için bir metot belirlemelidir.

Aşağıda, kontrol gerektiren doküman çeşitlerine örnekler verilmiştir.

-Çizimler,
-Özellikler,
-Muayene prosedürleri ve talimatlar,
-Deney prosedürleri,
-Çalışma talimatları,
-İşlem sayfaları,
-Kalite el kitabı (Madde 5.3.2),
-Kalite planları,
-İşlem prosedürleri ve,
-Kalite sistem prosedürleri.[51]

ISO 9000	Elemanlar		Evrak Yönetimi Unsurları
Prosedürler	4.16	17	Karşılığı
Kayıtların tanımlanması	(a)	(a)	Üretim
Toplanması	(b)	(b)	Dağıtım
Tasnifi	(ç)	(ç)	Tasnif planı
Ulaşılması	(d)	(d)	İndeks (Dosya Listeleri)
Dosyalanması	(e)	(e)	Dosyalama
Muhafazası	(f)	(f)	Muhafaza
Bakımı	(g)	(g)	Bakım
Tekrar elde edilmesi	(l)	(l)	Kullanılması
Saklama sürelerinin belirlenmesi ve kaydedilmesi	(k)	(k)	Saklama planı
Depolanması	(i)	(i)	Ara depo ve Arşiv
Erişilebilir şekilde korunması	(l)	(l)	Tasnif-Erişim
Elden çıkarılması	(h)	(h)	Ayıklama ve imha planı
Elektronik medya	(m)	(m)	Elektronik evrak

Tablo III: Kalite Kayıt'arı Standart Elamanları ile Evrak Yönetimi Unsurları.

Tablodaki kalite kayıtları sistem elemanlarında geçen ve evrak yönetimi terminolojisinde karşılığını bulan ifadelerde görüldüğü gibi ISO 9000 standartları evrak yönetimi fonksiyonunun tüm unsurlarını kapsamaktadır. Bir dokümanının yaşam evre-

[51] *9004*, s. 23.

si biçiminde adlandırdığımız ve onun üretilmesinden, nihai olarak tasfiyesine kadar geçen safhaları içeren adımlar, standardın ilgili sistem elemanında ayrı ayrı verilmiştir. Bu durum kalite standartlarının organizasyondaki kalite faaliyetleri sırasında evrak yönetimi fonksiyonunun işletilmesini zorunlu kılmaktadır.

f) Evrak Yönetimi Eksikliğinin Standart Uygulamalarına Getirdiği Problemler

ISO 9000 standartlarına uyum sağlamada birçok organizasyon sistemde problemler yaşamaktadır. Bunun en belirgin örneğini, kalite güvence sistemi standartlarının bu denli önem verdiği kalite kayıtlarının kontrolü uygulamalarına, organizasyonların gerekli prosedürleri yazılı hale getirmelerine rağmen pratikte bunu uygulamamaları sebebiyle karşılaşılan problemler oluşturmaktadır.[52] Bu problemlerin en önemlisini ise, meydana getirilen kalite dokümantasyonunun istenildiğinde kalite sistemini belgeleyecek halde hazır bulunduramama durumu teşkil etmektedir. Bunun ardından diğer problemleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

1. Kalite çalışmalarının dokümante edilmesi şartı sonucu, aşırı doküman ve evrak üretimi.

2. Kontrolsüz bir evrak üretiminin ardından oluşan hantal bürokratik yapı neticesinde, uygulamalardaki tıkanıklık.

3. Üretilen kalite doküman ve kayıtları ile ilgili gerekli erişim araçları oluşturulmadığı için istenilen evraka ulaşamama problemi.

4. Gerekli ayıklama ve imha yapılmadığı için oluşan evrak yığınları.

5. Evrak yığınlarının getireceği depolama ve muhafazadaki aşırı maliyet.

İşte bütün bu problemler, kalite güvence sisteminin özellikle şart koştuğu evrak yönetimi programının kurulmaması sonucunda kaçınılmaz olarak ortaya çıkacaktır.

İfade edilmeye çalışıldığı gibi bu problemlerin en başında ise kontroller sırasında uygunluğu belgeleyecek gerekli dokümanların yetersizliği yanı sıra var olanların da kontrolsüz bir şekilde oluşmasıdır; başka bir deyişle, evrak üretimi ve kullanımının kontrol altında olmamasıdır. Oysa standartlar hem kalite dokümantasyonunun, hem de kalite kayıtlarının üretim kontrolünün sağlanmasını, aynı zamanda bu dokümanların gerektiğinde güncelleştirilmesi sırasında takibinin yapılıp, yeni nüshaların kullanıma sunulması işlemlerini gerektirmektedir.[53] Standartların şart koşmasına rağmen bu kontrol ve takip gerektiği gibi yapılmaması sebebiyledir ki bazı organizasyonlar gereksiz ve aşırı bürokrasi meydana getirerek, gerek toplam kalite yöne-

[52] Orhan Dağlıoğlu, Mehmet Demirci, "ISO 9000'e Global Bakış", *Standart*, Nisan 1995, 35/400 s. 104; Stamoolis, s. 4.
[53] *9001*, s. 6; 9004, s. 8.

timi felsefesine, gerekse kalite güvence sistemi uygulamalarına ters bir yol izlemektedir. Oysa doküman kontrol uygulamaları düzenli bir şekilde yürütülse, belirtilen bu olumsuz durumu tersine çevirmek mümkün olacaktır.[54] Doküman kontrolü ise evrak yönetimi kontrol mekanizmasını işletmekle sağlanır.

Doküman üretimini kontrol altına alamamak kadar onlara erişim imkanının olmaması da standart uygulamaları için ayrı bir problem unsurudur. Üretilen kalite doküman ve kayıtları ile ilgili gerekli erişim araçlarının hazırlanmaması durumunda evrak kovalamacası kaçınılmaz olacaktır. Doküman ve evrakların gerekli dosya tasnif planlarının oluşturulmaması, aynı şekilde erişim araçları olan dosya listeleri ve dizinlerinin yapılmaması dokümanlara erişim yollarını tıkayacaktır. Bu olumsuz durum ise takdir edileceği gibi organizasyondaki kalite faaliyetlerindeki etkinlik ve verimliliği olumsuz yönde etkilemekle kalmaz, bir süre sonra kalite güvence sistemini işlemez hale getirir. Çünkü aranılan kalite dokümanına kullanıcının gerektiği anda ve en kısa zamanda ulaşamaması, işletmedeki kalite süreçlerini olumsuz yönde etkileyecektir.

Organizasyonlarda bulunan evrakın bir kısmı aktif evrakken, bir kısmı da aktifliğini yitirmiş arşive devredilmesi ya da imha edilmesi gereken evraktır. Güncel yani aktif evrakın kullanıma hazır halde bulundurulması kadar aktif olmayan evrakın tasfiyesinin yapılması da evrak yönetiminin önemli bir unsurudur. Kalite güvence sistemini uygulayan organizasyonların evrak yönetimi fonksiyonunun işleteceği ayıklama ve imha unsuruyla gereksiz dokümanlardan kurtulmaları mümkündür. Aksi halde kontrolsüz evrak üretimi sonucunda oluşan ve gerektiğinde ayıklama ve imhasının yapılmadığı evrak yığınları, organizasyona depolama ve muhafazada aşırı maliyet getirecektir. İşte çoğu organizasyonda evraklarla ilgili işlemlere gereken dikkat gösterilmediğinden, gerçekten tutulması gerekenlerle birlikte birçok lüzumsuz evrak, büroları işgal etmeye devam etmektedir. Organizasyonlar için standartları uygularken önemli bir problem olarak ortaya çıkan bu olumsuzluğun ortadan kaldırılması, ancak evrak yönetimi programının işletilmesi ile hayat bulacak olan, evrakların saklama sürelerinin belirlenmesi, süresi dolanların tasfiyesi neticesinde arşive devrinin gerçekleştirilmesi ve lüzumsuzların imhasının yapılması ile mümkün olacaktır.

Açıklanmaya çalışılan problemlerin yanı sıra özellikle dikkat çekici bir husus da kalite sistemi ile birlikte evrak yönetimi uygulamaları kabul edilmesine rağmen öneminin tam kavranamamasıdır. Bu olumsuz duruma en güzel örnek ise organizasyonların dokümanların kontrolü için ayırdıkları kaynak ve personeli istemeyerek ayırmaları ve gerek uygulamalar da gerekse personel görevlendirme de seçici olmamalarıdır. Oysaki evrak yönetimi programının uygulanması, ancak mesleki eğitim almış evrak yöneticileri ile mümkündür. Daha da önemlisi kalite kayıtları ile ilgili sistem elemanının gerekli prosedürlerinin oluşturulması ve kalite dokümantasyonunun üretilmesi sırasında kaçınılmaz olan kontrol ve takip işleminin yürütülmesinde görev alacak olan evrak yöneticisinden başkası değildir. Çünkü evrak yöneticileri, organi-

[54] Dağlıoğlu, s. 104.

zasyonların evrak üretimini disiplin altına almayı başarmalarında anahtar rol oynamaktadırlar. Evrak yönetimi, kalite güvence standartlarının uygulanmasında bu denli önemli olmasına rağmen itiraf etmek gerekir ki, yöneticiler ve standartları uygulayanlar bu konuda amatörce davranmakta olup, konuyla ilgili yeterli bilgiye sahip değildir. Bu sebepledir ki kalite kayıtlarının kontrolü için evrak yönetimi programının kurulması gerektiğini ve bu programı yürütmek için de işi bilen evrak yöneticilerinin çalıştırılmasının lüzumlu olduğunu düşünmemektedirler. Böylece standartlardaki evrak yönetimi gereklerine cevap vermek için şirket içinden herhangi bir çalışan görevlendirilmektedir.[55]

SONUÇ

Yapılan inceleme ışığında ortaya çıkan netice şudur ki bir organizasyonun ISO 9000 standartlarına uyum sağlayabilmesi için iyi bir evrak yönetimi sistemine sahip olması gerekir. Çünkü kalite standardı sistem elemanlarının gerek zorunlu olan kalite prosedürlerinin hazırlanması neticesinde üretilen kalite dokümantasyonu, gerekse kalite faaliyetleri sonucunda tabii olarak üretilen kalite kayıtlarının belirli bir disiplin altına alınması, organizasyonun standartların şart koştuğu koşulları sağlayabilmesi için göz ardı edilemeyecek bir mecburiyettir. Bu kaçınılamayacak zorunluluk, her ne kadar standartlarda "Doküman Kontrolü" ve "Kalite Kayıtları" gibi başlıklarla zikredilse de ifade edilen uygulama adımlarıyla evrak yönetimi fonksiyonu açıkça ortaya konulmamıştır. İşte bu mütevazı çalışma neticesinde, kalite standartlarının genel olarak kalite kayıtlarının kontrolü konu başlığı ile ifade ettiği unsurların, esasen evrak yönetimi unsurları olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Görüldüğü kadarıyla kalite güvence sistemi kurmaya çalışan organizasyonların evrak yönetimi programını uygulamamaları sonucunda birçok problemle karşılaşacakları apaçık ortadadır. Özellikle kalite yöneticileri, işletme sahipleri ve uygulamacıların bu hususun farkında olmaları sayesinde muhtemel problemleri daha kolay aşacakları gibi ilgili kuruluşun kalite sistemine uyumu da bir kat daha artacaktır. Sonuç olarak bu inceleme, kalite sistemine geçen kurumların gerekli uyumu sağlamaları ve daha sonra karşılaşacakları problemleri önceden görüp, çözüm yolları üretmeleri için evrak yönetimi programını uygulamalarının kaçınılmaz olduğunu açıkça göstermektedir.

Bibliyografya

Arnold, Kenneth L. *The Managers Guide to ISO 9000,* New York: The Free Press, 1994.

Belge Yönetimi Prosedürü, İstanbul: Aygaz A.Ş. 1998 (Yayınlanmamış Kalite Prosedürü).

Bozkurt, Rıdvan. "ISO 9000 ve Belgelendirme", *Verimlilik Dergisi* (Kalite Özel Sayısı), 1993, s. 35.

Brumm, Eugenia K. "The Marriage of Quality Standards and Records Management", *Records Management Quarterly,* Apr.1996, 30/2.

Carol Couture-Jean-Yves Rousseau, *The Life of a Document,* tr. By D. Homel, Montreal: Vehicule Press, 1987.

Çetin, Canan; Akın, Besim; Erol, Vedat. *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi,* İstanbul: Beta, 1998.

Dağlıoğlu, Orhan; Demirci, Mehmet. *"ISO 9000'e Global Bakış"*, Standart, Nisan 1995, 35/400.

[55] Stamoolis, s. 4.

Gözlü, Sıtkı. "Üretim, Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi", *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Örnekler. Değişen Kalite Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi Sempozyumu,* (İstanbul): Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994.

Houten, Gerry van. "The ISO Document Tidal Wave", *Records Management Quarterly,* Apr.1996, 30/2.

Ishıkawa, Kaoru. *Toplam Kalite Kontrol,* İstanbul: Kalder, 1997.

İcimsoy, Oğuz. "Bir Belgenin Yaşam Öyküsü", *Özel Finans Kurumlarında Enformasyon, Dokümantasyon Yönetimi ve Teşkilatı Konulu Eğitim Programı* (16 Haziran 1997), İstanbul: Özel Finans Kurumları Birliği, 1997 (Yayınlanmamış Bildiri).

Kavrakoğlu, İbrahim. *Kalite: Kalite Güvencesi ve ISO 9000,* 2. bs. İstanbul: Kalder, 1996.

Özdemirci, Fahrettin "Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite", *Türk Kütüphaneciliği,* cilt 13, sayı 2, Haziran 1999.

Peşkircioğlu, Nurettin. "ISO 9000 Uygulama Süreci ve Sonrası" *Verimlilik Dergisi,* 1995/4.

Sanders, Robert L. "Will ISO 9000 Improve My Records Management Program", *Records Management Quarterly,* Oct. 1994, 28/4.

Stamoolis, Peter G. "ISO 9000: An Opportunity For Records Management Professionals", *Records Management Quarterly,* Oct.1993, 27/4.

Stephens, David O. "ISO 9000 and International Records Management", *Records Management Quarterly,* July 1996, 30/3.

TSE, Türk Standartları, *TS-ISO 9000,* Ankara: Enstitü, Aralık 1991.

TSE, Türk Standartları, *TS-ISO 9001,* Ankara: Enstitü, Aralık 1994.

TSE, Türk Standartları, *TS-ISO 9004,* Ankara: Enstitü, Mart 1996.

TSE, Türk Standartları, *TS-ISO 9005,* Ankara: Enstitü, Aralık 1991.