

BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNDE VE SÜREÇLERİNDE RİSK TANIMLARI

THE DEFINITION OF RISKS ON RECORDS MANAGEMENT SYSTEMS AND PROCESS

ÖZET

Belge yönetim sistemleri ve süreçlerinde kurumsal devamlılık önemli bir durumu ifade etmektedir. Belgeler faaliyetlerin delilleri olmaları nedeniyle kurumsal sorumluluğun bir parçası olarak muhafaza edilmelidirler. Nitelikli bir arşiv iyi bir belge yönetiminin sonucu oluşur. Ancak belge yönetimi aşamasında kurumların hesaplamadığı bazı belirsizlikler, kurumlara risk olarak geri dönebilir. Bu çalışmada belge yönetimi açısından risklerin neler olduğu irdelenmiştir. Belge yönetimi sistemleri ve süreçleri açısından riskler temel dört başlık altında tanımlanmıştır. Dış etkenlere bağlı riskler, iç etkenlere bağlı riskler, belge yönetim sistemine bağlı riskler ve belge yönetim süreçlerindeki riskler olarak temel başlıklar altında risklerin sadece tanımları yapılmıştır. Riskleri ortadan kaldırmak veya risk değerlendirmesinin hangi metotla yapılacağı konusu bu çalışmanın kapsamına dahil edilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Belge Yönetimi, Risk Tanımları, Belge Yönetim Sistemleri, Belge Yönetim Süreçleri

ABSTRACT

Information management systems and the organizational continuity within their processes can be said to be an important indicator. Records should be preserved as part and parcel of organizational responsibility because they are evidence of business activities. An archive of a particular standard is the result of good records management. However, some of the unforeseen uncertainties that organizations do not account for, can be considered to be organizational risks. This study probes the definition of risks from a records management perspective. Risks from a management systems and processes angle can be defined under four headings; Risks linked to external factors, risks linked to internal factors, risks linked to records management systems and the definition of risks in records management processes. An analysis of risk treatment methodologies and the eradication of risk does not fall within the remit of this study.

Keywords: Records Management, Risk definitions, Records Management Systems, Records Management processes

Bahattin YALÇINKAYA

Marmara Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: yalcinkaya@marmara.edu.tr

Giriş

Dijital çağ içerisinde belge sistemlerinin ve süreçlerinin yaygınlaşması, gerek organizasyonlar gerekse şahıslar tarafından tercih edilmesi belge yönetimi teknolojilerinin gelişimini hızlandıran bir faktör olarak dikkat çekmektedir. Özellikle elektronik ortamda belge üretiminin artışı, belgelerin faaliyetler için kanıt olması ile ilgili duruşuna yeni bir boyut katarak nitelikli belge yönetimini etkileyen bir unsur olmuştur. Aynı zamanda belge yönetimi ile organizasyonlar sistematik bir yapının kurulmasını sağlamlaştırarak verimlilik ve performans konusunda bir hayli mesafeye katılmalarına yardımcı olmuştur.

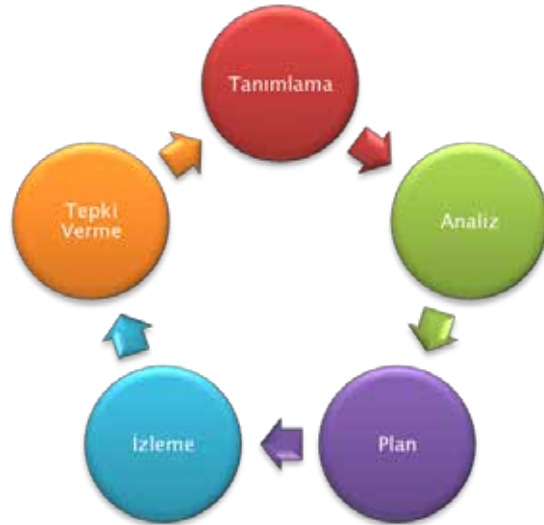
Elektronik belge yönetiminin kullanımı, köklü ve geniş bir değişimin yanında, organizasyonların iş süreçleri, nakliye, iletişim, iş çevreleri, finansal yönetim, insan kaynakları yönetimi ve karar verme süreçlerine de etki eden bazı avantajlar sağlamıştır. Belge yönetim sistemleri ve süreçleri, organizasyonlar için böylesine önemli bir hale gelmişken, bir anlamda organizasyonlar için kritik bir noktada bulunurken, bunlara bağlı bazı risklerin ortaya çıkması ve bazı güvenlik güvenilirlik ölçütlerinin geliştirilmesi ve risk değerlendirmelerinin yapılması sistemlerin devamlılığı açısından kaçınılmaz bir durumdur.

Belge yönetimi süreçleri ve sistemleri ile ilgili tanımlanmış risklerin analiz edilmesi ile ilgili yöntemlerin oluşturulmasını sağlamak, organizasyonların faaliyetlerinin devamlılığı anlamında kritik bir durumu ifade eder¹. Belge yönetimi süreçlerinde ve sistemlerinde ters bir etki oluşturabilecek potansiyel sahip olayların-vakaların ve risklerin analiz edilmesini sağlayacak metodların oluşturulması, belge yönetimi sistemi ve süreçlerinin sağlığı açısından kaçınılmaz bir durumdur. Organizasyonlara belge yönetimi süreçleri ve sistemleri ile ilgili risk değerlendirme işlemlerinde rehberlik edecek mahiyette bilgilerin sunulması, organizasyonların risklere karşı alacakları tedbirleri belirlemesi açısından gerekliliktir. Tanımlanmış risklerin değerlendirmesini yaparak, risk faktörünün azaltılması ile ilgili tedbirlerin alınmasına yönelik öncülük etmek, organizasyonların üretimlerinde ve sundukları hizmetlerin devamlılığında kritik bir etkidir².

Risk, genel anlamda belirsizliklerin mevcut duruma etkisi olarak tanımlanabilir. Bir durumda ortaya çıkan ani olaylar ve bu olayların oluşturabileceği etki potansiyeli risk olarak tanımlanmaktadır³. Belge yönetim sistemleri ve süreçleri için risk, sürecin veya sistemin herhangi bir şekilde etkilenmesini, çalışmamasını, hata döngüsüne girmesini vb. durumları ifade eder.

Risk yönetim süreci ise risklerin tanımlanması ile başlayan ve risklerin ne gibi etkiler oluşturacağı konularını analiz etmeye yönelik varsayımlar üzerinde devam eden bir süreç yönetimidir. Aynı zamanda risk yönetim sürecinde risklere karşı alınacak tedbirlerin planlanması, risklerin ya da onlara karşı alınan tedbirlerin yeterliliğinin izlenmesi ve risklere karşı önlemlerin takip edilmesi süreçlerini kapsar.

- 1 Saffady, William (2005). Risk Analysis and Control: Vital to Records Protection. *The Information Management Journal*, September/October, 62.
- 2 The National Archives, (2011). *Risk Assessment Handbook*. Retrieved from www.nationalarchives.gov.uk/dc-guidance. s. 12
- 3 Hay-Gibson, Naomi (2011). *Risk and Records Management : Investigating Risk and Risk Management in the Context of Records and Information Management in the Electronic Environment.*, Northumbria University. Retrieved from http://nrl.northumbria.ac.uk/3308/ s. 13



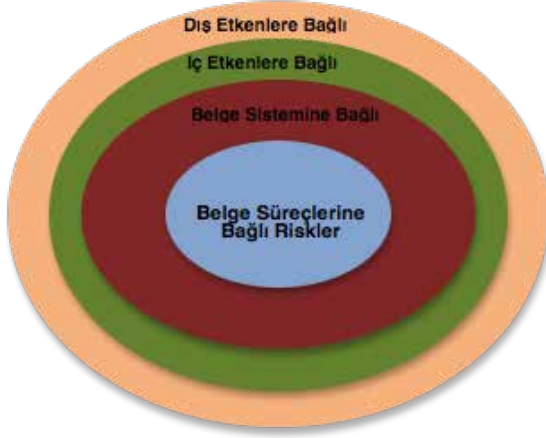
Şekil 1 - Risk Yönetim Süreçleri

Kaynak: Standards, BSI. (2014). Information and documentation — Risk assessment for records processes and systems Technical Report (Vol. PD ISO/TR 18128:2014): BSI Standards Publication.

Belge Yönetim Sistemi, belgelerin alınması, üretilmesi, yönetilmesi, erişilmesi vb. süreçleri kapsayan bilgi sistemi, olarak tanımlanabilir. Belge Yönetim Süreçleri, belgelerin alınması, üretilmesi, yönetilmesi, erişilmesi, tasfiyesi, korunması, arşivlenmesi vb. süreçleri ifade eder⁴.

Belge Yönetimi sistemlerinde ve süreçlerinde risk tanımlarını bazı kaynaklar altı seviye ele almış⁵ olmalarına rağmen bu çalışmada risk tanımları dört temel etken üzerinde incelenmiştir. Belge yönetimi sistemini ve/veya süreçlerini etkileyen ya da etkileme olasılığı olan faktörler, dış etkenlere bağlı riskler, iç etkenlere bağlı riskler, belge yönetim sisteminden kaynaklanan riskler, belge yönetim süreçlerinden kaynaklanan riskler olarak sıralanmıştır⁶.

- 4 ISO.15489-1, (2001). Information and documentation — Records management Part 1: General (Vol. 15489-1), s.9-10
- 5 BSI PD ISO/TR 18128:2014 Standards. (2014). Information and documentation — Risk assessment for records processes and systems Technical Report (Vol. PD ISO/TR 18128:2014): BSI Standards Publication, s.4
- 6 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s. 6



Şekil 2 - Belge Yönetiminde ve Süreçlerinde Risk Tanımlarının Kaynakları

Günümüzde teknolojik gelişmelerin belge yönetimi sistemleri ve süreçleri ile ilgili etkileri daha belirgin bir hale gelmiştir. Organizasyonların yapılarına yönelik yürüttükleri faaliyetleri için delil niteliğinde bulunan belge yönetim sistemleri ve süreçleri, işletme ve verilen hizmetin kalitesinde artış vb. durumları etkileyebilen bir unsurdur. Bu anlamda herhangi bir belirsizliğin ortaya çıkması, organizasyonlardaki iş ve işleyişi engelleyebilecek ya da daha kötüsü, felakete yol açabilecek bir yapıda olması, belge yönetimi uzmanları tarafından bilgi güvenliği boyutu ile ele alınmalı ve hatta daha farklı teknikler kullanılarak organizasyonların belge yönetimi politikalarına yansıtılmalıdır.

Belge yönetimi açısından risklerin tanımlanması, risklerle ilgili tedbirlerin alınması için bir ön adım olarak kabul edilmelidir. Günümüzde belge yönetimi ile ilgili teknolojilerin etkisi göz önünde bulundurulduğunda klasik ortamda ya da elektronik ortamda üretilen belgeler için aynı seviyede olmasa da benzer riskler mevcuttur. Belgeler hangi ortamda üretiliyorsa üretilsin, belge yönetimi açısından belirsizlikler, organizasyonların bilgi ve belge açısından sorun yaşamalarına yol açacaktır. Risk tanımlamalarının altında yatan bir başka neden, organizasyonların hangi belirsizlik durumunda nasıl bir tepki gösterecekleri, ortaya çıkan sorunlara nasıl çözümler bulacakları konusudur.

Dış Etkenlere Bağlı Riskler

Sosyal ve Politik Değişimler

Küresel anlamda yaşanan değişimler ulusal veya

uluslararası bağlamda bazı değişimleri beraberinde getirmektedir. Bu değişim kamu algısında bazı hizmetlerin yeniden düzenlenmesine ve organizasyonlar için yasal düzenlemelerle uyum sürecinin yeniden tasarlanmasına yol açan bir faktördür⁷. Siyasi bağlam değişimi ülkelerin milli güvenlik politikalarını, gizli ve kurumsal bilgilere erişimi, gizlilik ilkesinin ihlalini, fikri ve mülki hakları, kurumsal sorumlulukları etkileyen belirsizliklerdir. Sosyal ve politik açıdan gerçekleşen değişiklikler aşağıdaki risk tanımlarını oluşturur⁸.

- Mevzuattan kaynaklanan değişikliklerin organizasyonların belge gereksinimleri üzerindeki etkilerinden kaynaklanan risklerin oluşması bir risk faktörüdür.

- Hükümet/devlet politikalarının değişiminden kaynaklanan, organizasyonların belge yönetimi, belge süreçleri ve sistemleri üzerindeki etkileri,

- Organizasyonlar açısından belge yönetimi, sistemi ve süreçlerine yönelik yeni standartların ve teknolojilerin ortaya çıkması

- Belge yönetimi, evrak kayıt gibi servislerin değişen talepleri

- Paydaşların beklentilerindeki değişikliklerin risk tanımı olarak ortaya çıkması

- Organizasyonların sunduğu hizmetlerin çeşitliliğine olan güven ve itibar odaklı kaynaklanan risklerin ortaya çıkması olarak sıralanabilir⁹.

Makro Ekonomik ve Teknolojik Çevre

Ekonomik büyüme, iş hayatı için bazı fırsatları beraberinde sunmakla beraber, organizasyonları daha rekabetçi bir hale getirmektedir. Özellikle teknolojik tetikleme, yeni ekonomi modellerinin doğmasına yol açmaktadır. Makro ekonomik düzeyde endüstriyel çevre etkisi kriz yönetimi, fırsat yakalama gibi kavramları beraberinde getirmekte, belge yönetimi süreçlerinde ve sistemlerinde de bazı belirsizliklerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır¹⁰.

7 Kytte, Beth , & Ruggie, John Gerard (2005). Corporate Social Responsibility as Risk Management: A Model for Multinationals."Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper No. 10: Harvard University, s.8

8 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s. 3

9 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s.8.

10 Public Record Office Victoria. (2010). PROS

- Yönetim önceliklerini etkileyen ve organizasyonların gelirlerini, mülkiyet haklarını düzenleyen değişikliklerin ortaya çıkması, belge yönetimi açısından bir belirsizliği dolayısıyla riski oluşturur.

- Amaçlarda belirgin değişim yaşanması, fonksiyonların, organizasyon operasyonlarının ve belge ihtiyaçlarının değişimi belge yönetimi sisteminde beklenmedik süreçlerin oluşmasına veya risklerin ortaya çıkmasına yol açar.

- Mevzuat düzenleyicilerin etkinliği ve dış faktörlerin artan belge taleplerine cevap verebilecek bir yapının olmaması süreç ve sistemin işletilmesi açısından belirsizliklerin ortaya çıkması anlamına gelir.

- Hukuki süreçlerde şeffaflık taleplerindeki artışın belge taleplerine yansması ve artan dava sayısı belge yönetimi açısından planlamaya olan ters etkileri bir risk olarak ortaya çıkabilir.

- Toplum genelinde yeni teknolojilerin girmesi ve toplum tarafından benimsenmesi ilk bakışta belge yönetimin etkileyen bir risk faktörü olmamakla beraber, gerçekte bir belirsizlik oluşmasına yol açan bir etkiyi beraberinde getirir. Örneğin, mobil cihazların gelişimine paralel olarak iş çevrelerinin sosyal medya kullanımının artması, sosyal medyanın belge yönetimi ile ilişkilendirilmesine yönelik herhangi bir politikanın olmaması bu alanlarda belge yönetimi açısından bir risk olarak değerlendirilebilir.

Fiziksel Çevre ve Altyapı

Fiziksel çevre ve altyapıya bağlı riskler, insanlardan veya doğadan kaynaklanan bazı felaketlerin tanımlanması ve değerlendirilmesi gereken büyük ölçekli felaketlerin sebep olduğu belirsizliklerdir. Bu türden felaketlerin meydana çıkartacağı hasar, belgeleri ve belgelerin depolandığı alan üzerinde doğrudan etkileyecektir. Bu tür durumlarda felaket sonrası yapılacakların önceden belirlenmiş olması hizmetin devamlılığı açısından önemli bir hale gelmektedir¹¹. Fiziksel çevre ve altyapı açısından bazı belirsizlikleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- Bölgesel veya yerel olarak doğal afetlerin yıkıcı bir etki oluşturması sadece belge yönetimi sistemleri ve süreçleri açısından değil aynı zamanda genel olarak çok büyük bir risktir. Bu afetler; deprem, kasırga, tornado, sel, yangın, fırtına ya da kuraklık olarak sıralanabilir.

- Savaş veya terör eylemlerinin oluşturduğu

10/10: Guideline 6: Records & Risk Management. s.7

11 Public Record Office Victoria. (2010), s.16

potansiyel hasar, önemli yapılarda veya devlet kuruluşlarında ciddi anlamda hizmet zincirinin bozulmasına, verilen hizmetlerde aksaklıklar yaşanmasına neden olur. Belge yönetimi açısından bir başka belirsizlik veya risk olarak kabul edilmelidir.

- Organizasyonlara güçlük çıkartan diğer bozukluklar, su, atık yönetimi, bilgi teknolojileri, ulaşım hizmetleri, diğer ana hizmetlerde doğabilecek sorunlar da bir risk olarak ortaya çıkmaktadır¹².

Dış Güvenlik Tehditleri

Risk ifadesi ilk bakışta dış tehditleri çağrıştıran bir ifade olarak bilinmektedir. Organizasyonların güvenlik ölçütleri, kullandıkları sistem ve tesislerin güvenliğini sağlamakla başlayan ve dışarıdan gelebilecek tehditlere karşı önlem almayı gerektirecek tedbirlerle devam eden en kritik süreçlerden birisidir. Dış güvenlik tehditleri, kurumun belge yönetim sistemini ve süreçlerini etkileyen bir unsur olmasının yanında belge ve bilgi ile verilen hizmetlerin de sekteye uğramasına yol açabilecek bir olgudur. Bazı tehditler şunlar olabilir:

- Belge yönetim sistemine yetkisiz olarak dışarıdan yapılan müdahaleler, yetkisiz erişim girişimleri, belge değiştirme girişimleri, belge yönetim sistemine yapılan her türlü atak bir güvenlik riski olarak değerlendirilmelidir.

- Hassas bilginin istismara açık tutulması veya güvenlik politikalarının belirsizliği kritik bir risk unsurudur¹³.

- Belgelerin fiziksel ortamda tutulduğu depolara ya da e-belgeler için donanım altyapısının bulunduğu depolara yapılan her türlü saldırı tedbir alınması gereken bir risk unsurudur.

- Organizasyonların verdiği hizmeti kesintiye uğratmaya yönelik ya da niyeti her olursa olsun her türlü internet üzerinden yapılan atak bir risk olarak ortaya çıkar.

- Vandalizm.

- Ayrıca organizasyonların dış tehditlere karşı bilgi güvenliğini sağlamaları için ISO 27000 standartlarının serisini uygulamaları, güvenlik risklerini azaltması açısından son derece önemlidir¹⁴.

12 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s. 6

13 The National Archives,. (2011). *Risk Assessment Handbook*. Retrieved from www.nationalarchives.gov.uk/dc-guidance.

14 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s. 6

İç Etkenlere Bağlı Riskler

Organizasyonel Değişimler

Organizasyonlar bazı durumlarda mevcut yapıları üzerine yeni bir yapıyı satın alarak katarlar. Devralınan bir diğer organizasyonu mevcut yapının içerisine katmak oldukça zor bir yapılanma sürecini beraberinde getirir. Var olan bir organizasyonu yeniden yapılandırmak ve sıfırdan bir organizasyon oluşturmak daha farklı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bazı durumlarda ise organizasyonlar ekonomik ya da başka bir gerekçe ile organizasyon yapılarında küçülmeyi tercih ederler. Bu durumda ise, yine yapı içerisinde belge yönetim sistemi ve süreçlerinde farklılaşma ya da ayrışma meydana gelir. Organizasyonların değişimlerini zorlayan diğer faktörler yeniden yapılanma, dış kaynak kullanıma bağlı olarak denetim faaliyetinin yoğunlaşması vb. şekillerde meydana gelebilir. Ancak hangi durumda olursa olsun organizasyonlar bir değişim içerisine girmeye başladıklarında fonksiyonlarında herhangi bir değişiklik olmasa dahi faaliyetlerinde bazı değişiklikler meydana gelecektir. Belge yönetim süreci ve sistemi organizasyonun faaliyetleri ile doğrudan alakalı olması nedeniyle bu durumda etkilenecektir.

- Kurum yapısında oluşan bir değişikliğin belge sahipliği durumunu etkilemesi, organizasyonel değişime bağlı bir risk faktörüdür.

- Kurumdaki değişimin etkisi ile belge sisteminde kurumlar arası belge paylaşımı/transferi proseslerinde ortaya çıkan sorunlar beraberinde bir belirsizlik getirecektir.

- Kurumsal değişikliğin kullanıcı hakları açısından yetki aşımına yönelik iş yapabilme gücünü ortaya çıkartması ve bu durumun yetkisiz transfer, göç ettirme vb. işlemlerinde muhtemel hatalara neden olması bir risk olarak değerlendirilebilir.

- Belge ve belge sistemine ait yeterli dokümantasyonun olmaması ve bunun neticesinde belgelerin bir miras unsuru olmaktan çıkması, gelecek nesillerin belgeler hakkında yetersiz bilgiye sahip olması bir başka risk unsurudur.

- Özellikle dışarıdan sağlanan üçüncü parti donanım/yazılım sağlayıcılarının sunduğu hizmetlerin ya da servislerin farklı isimlendirilmesi ve buna bağlı olarak belge yönetim sistemi ile ilgili belli belirsiz bir karmaşanın oluşması da ayrı bir risk faktörü olarak değerlendirilir¹⁵.

15 Australian National Audit, Office. (2012). *Records management in the Australian Public Service*. Barton,

- Kurumsal değişim sonucu, yeni politikalar ve iş süreçlerinin tanımlanmasında ya da yeniden yapılandırılmasında belge yönetimi boyutunun göz ardı edilmesi ileride belge yönetimini olumsuz etkileyebilecek bir risk faktörüdür.

- Değişime yönelik politika ve prosedürlerin güncelliğini kaybetmesi ve sürdürülebilir politika ve prosedürlerin oluşturulamaması da risk yönetimi açısından kritik bir faktördür.

- Belge yönetimi iş ve işlemlerini yapan personelin bu değişimden etkilenmesi yönetsel bazı risklerin oluşmasına yol açacaktır.

Teknolojik Değişimler

Teknolojik gelişmeler organizasyonlar için yönetsel bazı avantajları beraberinde getirmektedirler. Bu avantajlar organizasyonlar için şüphesiz her kademede kullanılabilir ve katma değere dönüştürülebilir bir ivmeye sahiptirler. Ancak teknolojik değişimler beraberinde organizasyonlara bir dönüşüm zorunluluğunu da şart koşarlar. Teknolojik değişimleri salt bir şekilde organizasyonlara uygulamak belirsiz bazı alanların oluşmasına yol açacaktır¹⁶. Bu belirsizlikler teknoloji değişiminin bir yan etkisi olarak değerlendirilmeli ve belge yönetimi süreçlerinde teknoloji kullanımının organizasyonu daha bilinçli bir şekilde yapılandırılmalıdır. Teknoloji değişiminin yol açacağı risk faktörleri şunlar olabilir:

- Belge üretimi ve/veya kontrol süreçlerini etkileyecek mahiyette teknoloji değişiminin planlamadan ve kontrolsüz bir şekilde uygulanması kendi başına bir belirsizlik oluşturacaktır. Belirsizlikler organizasyonlar için risk manasını taşırlar. Değişim uygulamasının etkisinin hesaba katılmaması (yeni platformlara veya yazılımlara geçişlerde yeterli bir yönetim planının yapılmaması) bir başka belirsizliğin ortaya çıkmasına neden olur.

- Var olan platformların veya sistemlerin yeni teknoloji ile uyum problemi yaşayabileceği hesaba katılması gereken bir faktördür.

ACT: Australian National Audit Office, s.49

16 Hay-Gibson, Naomi (2011). *Risk and Records Management : Investigating Risk and Risk Management in the Context of Records and Information Management in the Electronic Environment.*, Northumbria University. Retrieved from <http://nrl.northumbria.ac.uk/3308/> s.293

- Belgelerin yeni teknolojiye veya yeni teknoloji ortamına aktarımı, taşınması ile ilgili herhangi bir politikanın olmaması ya da yetersiz olması organizasyonların belgeler için devamlılık sağlamada karşılaştığı kritik bir risk faktörüdür.

- Bilinçsiz bir şekilde – bir politika olmaksızın – yeni teknolojilere geçiş yapılması, organizasyonlar için yeni ve yabancı oldukları bir maceranın başlangıcı olarak bir risk oluşturur. Bulut teknolojisi, sosyal medya, RFID, GPS vb. teknolojilerin bilinçsiz kullanımı belge yönetimi açısından bir risk oluşturabileceği gibi organizasyonun prestiji için de bir risk oluşturur¹⁷.

İnsan Kaynakları ve İşgücündeki Değişim

Başarılı bir belge yönetimi uygulamasının başarısını etkileyen en önemli etkenlerden birisi de insan kaynakları ve işgücüdür. Özellikle konu ile ilgili uzmanlaşma, belge yönetimi uygulamasının amaca erişimi için son derece gereklidir. Elektronik ortamda belge yönetimi yapmak, alanında uzmanlaşmış bir kadro ile daha etkili ve kolaydır. Belge yönetimi anlamında alınan sorumluluklar, işgücü oluşturması açısından vitrine çıkmaktadır. Sonuçta, belge yönetim sistemleri uygulamaların yanı sıra politikaları olan bir süreci ifade eder¹⁸. Bu alandaki insan kaynaklarının planlanmaması veya personel yönetimi açısından belirsizlikler ve riskler şunlardır:

- Belge yönetimi süreçlerinde kontrol, üretim, tasarım ve bakım süreçleri ile ilgili personel sayısı
- Belge yönetimi politika ve proseslerine yönelik farkındalık
- Belge yönetimi için üst yönetim desteği ve sorumlulukları
- Üst yönetimin, belge yönetimi ve süreçleri ile ilgili risklerin farkına varmaması ya da risk önceliklerini belirlemede eksik kalması
- Yönetim sorumlulukları ile operasyonel yönetim ilişkilerinin yönetilmesi

Personelin belgelerin oluşturma ve/veya kontrol etme ile ilgili yetkinlikleri,

17 Henkoğlu, Türkay, & Külçü, Özgür. (2013). Bilgi erişim platformu olarak bulut bilişim: Riskler ve hukuksal koşullar üzerine bir inceleme. *Cloud computing as an information access platform: A study on threats and legal requirements*, 14(1), s.64

18 Australian National Audit, Office. (2012), a.g.m., s. 56

- Personelin becereleri düzeyinde gerileme ya da bozulma

- Araç-gereç yeterliliği, personel uygunluğu¹⁹.

Belge Yönetim Sistemlerine Bağlı Riskler Sistem Tasarım Tarafındaki Belirsizlikler

- Sistem belirli bir amaca uygun olarak belge yönetimi fonksiyonlarını yerine getirmek üzere tasarlanmamışsa sistem açısından sorun oluşturabilecek bir potansiyele sahiptir. Özellikle sistemin üretim ve belgelerin yönetimi konularını dikkate alması bu aşamada kaçınılmaz bir durumu ifade eder.

- Saklama planı gereksinimlerinin yetersiz bir şekilde belirlenmesi veya tanımlanması, belgelerin saklanması ile ilgili sorunların oluşmasına potansiyel oluşturur. Belgelerin seriler halinde veya klasörlerin saklanma süreleri ile ilgili belirli bir ölçütün geliştirilmesi ve bu saklama planının başlatılmasına yönelik tetikleyicilerin atanmamış olması, belgelerin saklama sürelerine dair başlangıç noktalarındaki belirsizlikler, belgelerin sürekli saklanmasına yol açabilecek bir riski beraberinde getirir.

- Sistemin yönetilmesi ile ilgili gerekli tüm belge süreçlerinin tanımlanması ve dokümanite edilmesi sistemin devamlılığı açısından son derece önemlidir.

- Sistem tasarımı tarafındaki bir başka belirsizlik ve risk faktörü, organizasyon çalışanlarının teknolojik gelişmelerle belge sisteminin uygunluğunun tasarlanması ve bunların oluşturduğu etkinin hissedilmesidir.

- Belge sisteminin dışarıdan bir sağlayıcı tarafından temin edildiği durumlarda, sağlayıcının desteğini çekmesi veya organizasyonun firma ile olan ilişkilerinin firma bağımlılığı oluşturacak şekilde gelişmesidir.

- Firma dokümantasyonuna erişim konusunda devamlılığın sağlanmaması bir başka risk olarak sistem tasarımı tarafından sayılabilir.

Bakım

- Operasyonel sistemlerde ve iş/işlemlerde gerçekleştirilen değişikliklerin belge yönetimi sistemi üzerindeki etkisi belirsizlik içeren bir riski ifade eder.

- Sistemi yönetenlerin veya sistemin yönetilmesi ile ilgili süreçlerde rolü ve sorumluluğu olanların,

19 BSI PD ISO/TR 18128:2014, a.g.s. , s. 8

sistem ihtiyaçlarını yeterince anlamaması ve gerekli ciddiyeti göstermemesi bir başka bakım işlemlerine dair risk olarak ortaya çıkar.

- Sistem, program ya da yazılım sağlayıcıların güvenilirliği bir başka risk faktörü olarak ortaya çıkmaktadır. Sağlayıcıların verdiği desteğe bağımlı halde olmak, sistemin bakımı ve korunması açısından bazı ön görülemez risklerin ortaya çıkmasına yol açar. Özellikle sağlayıcılar, teknolojik açıdan yeterli değilse veya teknik destek ile ilgili bilgi ve becerilerde sorun yaşıyorlarsa bu organizasyonun belge süreçlerine ya da belge sistemine yansır.

- Organizasyonlar, sistemleri için operasyonel bakım işlemlerinde prosedürlerini yeterince iyi bir şekilde dokümanete etmezlerse, sistemin bakımı açısından bir başka risk ortaya çıkar. Gerek operasyonel, gerek teknik dokümantasyon eksikliği veya hataları sistemin bakım işlemlerini ve hatta sistemi sekteye uğratmak için yeterlidir.

- Organizasyonların özellikle elektronik ortamda ürettikleri belgeler için bir yedekleme planlarının olmaması başka bir risk unsurunu oluşturur. Sadece yedekleme planının yeterli olduğunu düşünmek, belgelerin bakım işlemleri açısından doğru değildir. Yedekleme planı ile beraber yedekleme prosedürünün de tanımlanması gereklidir²⁰.

Belge Sistemlerine İlişkin Riskler

Belge Yönetimi Tasarımından Kaynaklanan Riskler

- Belge yönetimi gereksinimlerinin yeterince analiz edilmemesi başlıca risk olarak kabul edilmelidir. Bu gereksinimler, başta faaliyetlerin hangi işlem sırasıyla gerçekleştiğinin, hangi imza rotalarında olduğunun belirlenmesinde yaşanan analiz eksikliğidir. Bu noktada belgelerin hangi işlemlerin kanıtı olduğunun analiz edilmesi belge yönetimi sisteminin tasarlanmasında risklerin azaltılması için gerekli bir durumdur.

- Yapılan sistem tasarımının yetersizliği bir başka risk faktörüdür. Belge içeriklerinin tanımlanmaması, üstveri nitelermelerinin yetersizliği, kullanım ile ilgili tasarım noksanlığı, belgenin yönetimine dair olay planının ve tarihçesinin tasarımı göz ardı edilmesi, sistemin ihtiyaçlara cevap verememesine yol açabilecek bir etkidir.

- Organizasyonların faaliyetlerinin sınıflandırıldığı ve bu sınıflandırma altında toplanan dosya planlarında yapılan hatalar bir başka risk faktörüdür. Özellikle dosya planı kullanımında ortaya çıkan hatalar sistemin işletilmesinde çok kritik sonuçların oluşmasına ve organizasyonlarda iş ve işlemlerle ilgili kopukluklar oluşmasına yol açar²¹. Dosya planı ile ilgili bir başka risk, dosya planının isimlendirilmesi ile ilgilidir. Tanımlanan dosya planı muhakkak faaliyeti, iş veya işlemi yansıtacak mahiyette olmalıdır. Organizasyonların sıklıkla yaptığı yanlışların başında dosya planına bağlı klasör/dosya oluşturmada sorun yaşamaları gelmektedir. Oluşturulan klasör/dosyanın hangi nitelikte olduğu konusunda herhangi bir tanım yapmamaları ya da hatalı yapmaları sistemin kullanımı önünde tehlikelerinden bir risktir.

- Organizasyonda belgelerin oluşturulmasında yetki zincirinin tanımsız olması bir başka riski ifade eder. Organizasyonlarda tüm süreçlerden sorumlu, hukuki olarak sorumluluğu taşıyan makam bu sorumluluğu ast üst ilişkisi bağlamında diğer yöneticilerle paylaşarak yönetim konusunda yetkileri paylaşmış olur. Bazı organizasyonlar imza yetkileri yönergesi oluşturmayarak yetkiler ve faaliyetlerle ilgili sorunlar yaşamaktadırlar. Bu durum belge yönetimi ve süreçleri açısından bir risk faktörüdür.

- Form yönetimi veya benzeri modüllerin yazılım ya da sistemde tanımlanmamasına bağlı bazı, yönetimi kolaylaştıran kolaylıkların kullanılmaması bir risk olarak değerlendirilebilir. Çünkü bu türden bazı modüller belge üretimi ile ilgili süreçleri hızlandıracak bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda, form yönetimi ve organizasyon tarafından kullanılan formların ön tanımlı olarak sisteme yüklenmesi, kullanılması bürokratik yoğunluğun olduğu organizasyonlarda işleri daha kolay hale getirir²².

20 The National Archives., (2011), a.g.e., s.12

21 NARA. (2009). Records Management Self-Assessment: An Assessment of Records Management Programs in the Federal Government: National Archives and Records Administration s.11

22 Muir, Laura, Cousins, Fionnuala, & Laing, Audrey. (2014). The case for a risk-assessed approach to organizational records management in the oil and gas sector. *Information Research*, 19(4), s. 377

Belgelerin Oluşturulması ve Belge Sisteminin Uygulanmasında Karşılaşılan Riskler

• Belgelerin üretilmesi ve sisteme alınması noktasında bütün belge özelliklerinin korunarak iş ve işlemlere tabi tutulmaması ve belge sistemlerine uyumsuzluğu bir risk faktörüdür.

• Belge üretim ve kontrol proseslerinin iş ve işlem prosesleri ile uygun ve etkili bir şekilde entegre edilmemiş olması, sistemin işletilmesinin önünde bir risk faktörü olarak ortaya çıkmaktadır.

• Belge üretimi ile ilgili sorumlulukların belirsizliği bir başka uygulama riski olarak ileri sürülebilir. Bu, aynı zamanda gelen belgelerle ilgili proseslerin nasıl olacağını tanımsız olmasını içerir. Dışarıdan gelen belgelerin alınmasında, işlenmesinde ve belgenin işaret ettiği konu hakkında iş, işlemlerin yapılmasında sorumlulukların ve rollerin belirlenmesi bu riskin azaltılması için gerekli bir unsurdur.

• Belgelere erişim ile ilgili kurallar ve politikaların net bir ifade ile ortaya koyulmaması ve buna bağlı olarak ortaya çıkan belirsizliklerin açtığı risk faktörlerinin organizasyonu etkilemesi, bir başka risk unsurudur²³.

Üstveriden Kaynaklanan Riskler

• Belgelerin erişilebilirliği, özellikle nitelendirildikleri üstverilerle doğru orantılıdır. Belgelerin nitelendirilmesinde kullanılan üstverilerin sayısı ve niteliği belgelerin erişimi ile ilgili kolaylıklar sağladığı gibi, yeteri kadar nitelendirilmemiş belgeler veya belge toplulukları erişilemezlik riskinin oluşmasına yol açabilir.

• Üstveri belgelerin sadece erişilebilirliği açısından değil aynı zamanda belgelerin üretilmesi ile ilgili bazı bilgileri içermesi açısından da önemlidir. Belgelerin hangi varlık unsurları ile üretildiği, belgenin üretilmesine yol açan etkiler ve belge hakkındaki ontolojik ilişkinin neler olduğunu göstermek açısından da önemlidir.

Belgelerin ve Belge Sistemlerin Kullanılmasına Bağlı Riskler

• Belgelerin kullanılmasını ve belgelere erişimin sağlanmasını sağlayan bir prosedürün olmaması, özellikle gizli belgelerin ifşa olması konusunda bir risk oluşturur. Oluşturulan politikaların tutarlı olması ayrıca dikkate değer bir unsurdur.

• Belge yönetimine yönelik süreçlerin, kullanıcı açısından tabi olduğu izinler ya da yeterli yönetimin yapılmaması sistemin işletilmesi açısından başka bir riski ifade eder.

• Yetkisiz erişim girişimleri, erişim kontrolleri ve güvenlik ihlallerine dair girişimlerin tespit edilememesi bir başka risk oluşturan faktörüdür.

• Belge hareketlerine dair izlerin kayıt altına alınmaması, belge veya dokümanlar üzerindeki kontrollerin sağlanmaması güvenlik açığı oluşturmaya açısından bir başka risk oluşturur.

• Belgelerin kullanımını ya da belge sistemlerinin kullanılmasına bağlı prosedürlerin personel tarafından yeterli düzeyde bilinmemesi başka bir risk olarak sayılabilir. Bu durumda verilen eğitimlerin niteliği konusunun incelenmesi, personel yeterliliği açısından ön plana çıkmaktadır.

• Zaman içerisinde belgelerin otantiklik ve güvenilirlik ilkelerine yönelik yeterince koruma önleminin alınmaması belge bütünlüğü veya belge gerçekliği ile ilgili şüphenin oluşmasına yol açan unsurlar önemli risklerdir.

• Belgelerin zaman içerisinde elektronik ortamda arşivlenmesine yönelik boyutların ele alınmaması, belgelerin bakım, taşıma vb. operasyonel işlemlerine yönelik üstveri kayıtlarının oluşturulmaması belgenin aidiyet zincirindeki kopukluğun neden olduğu sorunlar bir başka riski ifade eder.

Sonuç

Belge Yönetimi ile ilgili risk faktörlerine değinilmiştir. Yukarıda belge yönetimi süreçlerini ve sistemleri etkileyebilecek risk faktörleri ve belirsizlerin neler olduğu konusu açıklığa kavuşturulmuştur. Bu belirsizliklerin, risk değerlendirme kriterlerine göre değerlendirilmesi ve risk değerlendirmeleri için rol ve sorumluluklar, metodoloji vb. unsurlar bu çalışmada ele alınmamıştır. Organizasyonların, kurum ve kuruluşların belge yönetim sistemleri ve süreçlerinde karşı karşıya oldukları riskleri bilmeleri açısından bu tanımlar ifade edilmiştir.

23 Muir, Laura, Cousins, Fionnuala, & Laing, Audrey. (2014), a.g.e., s. 378

Kaynakça

Archives, The National. 2011. Risk Assessment Handbook. edited by Digital Continuity Project.

Australian National Audit, Office. 2012. *Records management in the Australian Public Service*. Barton, ACT: Australian National Audit Office.

Azman, Mat Isa, and Nordiana Mohd Nordin. 2011. "Strategic Management of Records and Risks for the Sustainability of Organizations." *Asia-Pacific Conference Library & Information Education & Practice* no. 2011:393-403.

Hay-Gibson, Naomi 2011. *Risk and Records Management : Investigating Risk and Risk Management in the Context of Records and Information Management in the Electronic Environment.*, Doctoral thesis, Northumbria University.

Henkoğlu, Türkay, ve Özgür Külcü. 2013. "Bilgi erişim platformu olarak bulut bilişim: Riskler ve hukuksal koşullar üzerine bir inceleme." *Cloud computing as an information access platform: A study on threats and legal requirements* no. 14 (1):62.

ISO 15489-1, (2001). Information and documentation — Records management - Part 1: General (Vol. 15489-1).

Kytle, Beth , and John Gerard Ruggie. 2005. Corporate Social Responsibility as Risk Management: A Model for Multinationals."Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper No. 10. Harvard University.

Muir, Laura, Fionnuala Cousins, and Audrey Laing. 2014. "The case for a risk-assessed approach to organizational records management in the oil and gas sector." *Information Research* no. 19 (4):370-386.

NARA. 2009. Records Management Self-Assessment:An Assessment of Records Management Programs in the Federal Government. National Archives and Records Administration.

PD ISO/TR 18128:2014 Information and documentation — Risk assessment for records processes and systems In *Technical Report*: BSI Standards Publication.

Public Record Office Victoria. 2010. PROS 10/10: Guideline 6: Records & Risk Management. edited by Strategic Management Advisory Group.

Reed, Barbara , ve Kerry Gordon. 2010. "Managing record keeping risk." *Keeping good companies* no. 2010 (March):84-88.

Saffady, William 2005. "Risk Analysis and Control: Vital to Records Protection." *The Information Management Journal* no. September/October:62-68.