

Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları – Araştırma Ortamı

The Fundamental Elements of the User Oriented Archival Services – Research Environment

Burçak ŞENTÜRK*

Öz

Günümüzde hedef kitlesini anlayabilen, iş süreçlerine hedef kitlesinin ihtiyaç ve istekleri ile yön verebilen kurumların başarıyı yakalayabilecekleri öngörülmektedir. Çünkü hizmet verdiği sektör ne olursa olsun her kurum aslında yaptığı işleri hedef kitlesi için yapmaktadır. Bununla beraber kurumun sunduğu ürün ve hizmetler ile ilgili olarak son kararı da insan vermektedir. Bu noktada atılması gereken ilk adımlardan biri kurumlarda insan odaklılığı sağlayabilecek temel unsurların belirlenmesi ve bu temel unsurlar doğrultusunda hareket edilmesidir. Bilgi sunan kurumlar olarak arşivler de iş süreçlerinde kullanıcı odaklılığına önem vermelidirler ve arşivlerde de kullanıcı odaklılığı sağlayabilecek temel unsurlar belirlenmelidir. Bu bağlamda bu çalışmada kullanıcı odaklı arşivlerin temel unsurlarından biri olarak belirlenen "araştırma ortamı" üzerinde durulmaktadır ve kullanıcı odaklı bir araştırma ortamının sahip olması gereken temel özellikler ortaya konulmaktadır.

Anahtar sözcükler: Araştırma ortamı, Arşiv, Kullanıcı odaklı hizmetler

Abstract

Nowadays it is predicted that achievement is unavoidable for those institutions that can understand their target audience and lead their processes by target audience's needs and requirements. Thus all the institutions' functions are for their target audience. Besides human makes the final decision on the products and services presented by the institution. At this point one of the first step should be to determine the key elements for providing the human oriented management process and act toward these key elements. Archives as institutions that provide information should adopt the user oriented approach to their business processes and determine the key elements for providing the user oriented management process. In this context, this study emphasizes the "research environment" which is determined as one of the fundamental elements of the user oriented archival services and the key features of an user oriented research area are being presented.

Keywords: Archives, Research environment, User-oriented services

* Yard. Doç. Dr.; Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul. (burcaksenturk@marmara.edu.tr)

Giriş

Kurumlarda işletme ve yönetim anlayışının bilimsel olarak ilk ele alındığı 1900'lü yıllardan günümüze gelinceye kadar köklü değişimlerin gerçekleştiği söylenebilir. Bu değişimler ışığında 21. yüzyıl yönetim anlayışının temelinde birkaç olmazsa olmaz unsur bulunmaktadır. Bu unsurların başında şeffaflık, hatasız hizmet anlayışı, sosyal sorumluluk bilinci, eşit yönetim ve müşteri odaklılık gelmektedir. Müşteri odaklılık ise çoğu kurumda bu unsurların en önemlisi olarak görülmektedir çünkü kurumlar iş süreçlerinde başarıyı yakalayabilmek için müşteri unsurunu da göz önünde bulundurmaldırlar. Bu durum doğal olarak arşivler için de geçerli olmaktadır. Bu bağlamda arşivler de müşterileri olan kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmaldırlar.

Amerikan Arşivciler Derneği'nin 1986'da yayınlanan raporunun sonuçlarından biri şu şekildedir:

"Arşiv belgelerinin kullanılması, belgelerin tanımlanmasının ve yönetilmesinin esas amacıdır." (Society of American Archivists, 1986, s.22)

Raporda yer alan bu cümle ile arşivciliğin temel uygulama süreci olan değerlendirme, sağlama, düzenleme, tanımlama ve dijitalleşmenin temelinde malzemenin kullanılarak oluşturulmasının olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu noktada malzemenin kullanılması aynı zamanda kullanıcı odaklılığını da beraberinde getirmektedir.

Paul Conway de 1986 yılında yazdığı makalesinde 'arşivlerde kullanıcı' konulu literatürünü şu şekilde özetlemektedir:

"Son yıllarda arşivciler kullanıcıların anlaşılabilmesi için sistematik bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğunu vurgulamışlardır. Elsie Freeman, Mary Jo Pugh, William Joyce, Bruce Dearstyne ve William Maher arşivcilik mesleğinde arşiv malzemeleri ve bu malzemeleri kullananlar arasında köprü kurulmasını teşvik edenlerin başında gelmektedirler. Bu uzmanlar, tarihi bilginin kullanılmasının, problem çözümünün, düzenli toplumsal dokümantasyonun ve mesleğin teknolojik değişime ayak uydurabilmesinin merkezinde kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının tanımlanmasının ve bu ihtiyaçlara cevap verilmesinin yattığını savunmaktadırlar." (Conway, 1986, s.394)

Conway'in sözleri yıllar geçtikçe değişen hayat düzeninin beraberinde getirdiği kullanıcı odaklılığın aslında arşivlerde bile hep var olduğunu göstermektedir.

Yukarıda verilen iki örnek ışığında şu durum ortaya çıkmaktadır ki kullanıcı odaklılık diğer kurumlar için olduğu kadar arşivler için de önemli bir unsurdur. Bu nedenle arşivlerde kullanıcı odaklılığı beraberinde getirecek temel unsurlar belirlenmeli ve yönetim süreçleri bu doğrultuda yeniden yapılandırılmalıdır. Bu bağlamda, "Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları" başlıklı bu çalışmalar serisi kapsamında kullanıcı odaklı arşiv hizmetlerinin temel unsurları erişim, araştırma ortamı, arşivci ve

arşiv malzemesi olarak belirlenmiştir ve erişim özelliği bir önceki çalışma kapsamında irdelenmiştir (Şentürk, 2012). Bu çalışmada ise temel unsurların ikincisi olan "araştırma ortamı" üzerinde durulmaktadır.

Çalışma kapsamında "araştırma ortamı"; 'fiziksel ortam' ve elektronik ortam şeklinde nitelendirilebilecek 'Çevrimiçi Katalog' olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Bu noktada çalışmada 19 arşiv kullanıcısına arşivlerdeki araştırma ortamı ile ilgili olarak iki temel soru sorulmuştur. Bunlar; "kullanıcı odaklı bir araştırma ortamı hangi özelliklere sahip olmalıdır?" ve "kullanıcı odaklı bir elektronik araştırma ortamı (çevrimiçi katalog) hangi özelliklere sahip olmalıdır?" sorularıdır. 19 kullanıcının verdiği cevaplar çalışmada veri olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda serinin ikincisi olan araştırma ortamı çalışmasında; arşivlerde kullanıcılara sunulan iki farklı boyuttaki araştırma ortamının (fiziksel, elektronik) sahip olması gereken özellikler (kullanıcı odaklılığı doğrultusunda) ortaya konulmaktadır.

Bu çalışmada, Osmanlı Arşivi'nde araştırma ortamının değerlendirilmesi amaçlanmamış; kullanıcılara genel sorular sorularak Osmanlı Arşivi'ni kullanan 19 kişiden sadece kullanıcı dostu araştırma ortamlarının nasıl olması gerektiği ile ilgili fikir elde etmek hedeflenmiştir.

Arşivlerde Araştırma Ortamı

Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte kullanıcı beklentileri de değişmektedir. 1980'lerde araştırma salonlarında kullanılmaya başlanan fotokopi makineleri günün kullanıcıları için çok önemli bir kolaylıktı. Ancak günümüzde fotokopi makinesinin ötesinde tarayıcılar, dijital fotoğraf makineleri, internet bağlantısı v.b. teknolojik ürünler bile kullanıcılar için yeterli gelmemektedir. Kullanıcılar teknolojiye paralel olarak yeni uygulamalar beklemektedirler. Bu noktada, arşivler için kullanıcı odaklılığın önemli bir unsuru olan araştırma ortamının kullanıcıların ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda yeniden yapılandırılması gerekliliği doğmaktadır.

Arşivcilik literatürü incelendiğinde araştırma ortamını konu alan çok fazla çalışmanın bulunmamasıyla birlikte önemli yöntemlerin ve saptamaların ortaya konulduğu birkaç çalışmanın da var olduğu görülmektedir:

Helen R. Tibbo 2003 yılında yazdığı makalesinde arşivlerde araştırma ortamı ile ilgili önemli noktaları şu şekilde belirtmektedir:

"Birkaç önemli nokta açıklığa kavuşturulmalıdır. Tanımlayıcı uygulamada kullandığımız bilgi kullanıcıların bilgi arama metotlarına yansımakta mıdır? Öyle ise, arşivciler kaynaklarına erişimi nasıl optimize edebilirler ve bilginin kullanımını nasıl teşvik edebilirler? Eğer bilgi aramada herhangi bir olumlu değişim gerçekleşmiyor ise bunun nedeni nedir ve kurumlar kaynaklarına nasıl etkin ve etkili bir erişim sağlayabilirler? Bu soruları cevaplandırabilmek için arşivciler kullanıcılarının

ne istediklerini ve neye ihtiyaç duyduklarını çeşitli teknoloji projelerine, dijital kütüphane tasarımına yüklü bir kaynak harcamadan önce ortaya koymalıdır.” (Tibbo, 2003, s.11)

Prom, arşiv kullanıcılarının malzemeye erişimini ve bilgi arama alışkanlıklarını analiz ettiği çalışmada, kullanıcılar ve araştırma ortamı ile ilgili şunları belirtmektedir:

“Arşivciler uzun bir süre arşiv kullanıcılarının bilgi arama alışkanlıkları, araştırma araçlarını nasıl kullandıkları (kağıt ya da elektronik) veya arşiv koleksiyonlarına yaklaşımları hakkında çok az şeyin bilindiğini savunmuşlardır. Bunun yanında, arşivlere elektronik ortamda kullanıcı erişimi ile ilgili çok az yayınlanmış makale (kitap değil) bulunmaktadır.” (Prom, 2002, s.266)

Tibbo ve Prom’un örnekleri özetlendiğinde şu nokta dikkat çekmektedir:

Arşivlerde kullanıcılar ile ilgili olarak öncelikle kullanıcıların bilgi arama alışkanlıklarının; sonrasında ise istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi önemlidir çünkü arşiv kullanıcısının tanınmasının başta arşiv malzemesinin kullanımının optimize edilmesi olmak üzere arşivlere ciddi getirileri olmaktadır.

Araştırma ortamının sözlük anlamı: “kullanıcıların arşiv malzemeleri üzerinde çalışabilmeleri için tasarlanmış güvenilir alandır.” (Pearce-Moses, 2005, s.326) Arşivlerde kullanıcılar için araştırma ortamının tasarlanmasındaki büyük ikilemlerden biri ve en önemlisi; kullanıcıların rahat bir ortamda araştırma yapabilmelerini sağlarken aynı zamanda arşiv malzemesinin de güvenliğinin sağlanmasıdır. Arşivlerde hem kullanıcının rahatının sağlanabildiği hem de değerli arşiv malzemesinin korunabildiği araştırma ortamlarının tasarlanması için önceden detaylı bir şekilde planlanmış tekniklerin uygulanması gerekmektedir. *Kullanıcı Odaklı Tasarım* (User-Centered Design) ve *The LEADERS Project* (Linking EAD to Electronically Retrievable Sources) bu amaçla uygulanabilecek iki önemli tekniktir.

“Kullanıcı Odaklı Tasarım” araştırma ortamları için hem kütüphanecilerin hem de arşivcilerin başvurabilecekleri bir yöntemdir.

“Kullanıcı Odaklı Tasarım”, kullanıcı katılımını ürünün gelişiminden önce, gelişimi sırasında ve gelişiminden sonrasına kadar ki tüm süreç boyunca destekleyen bir felsefe ve metodolojidir. “Kullanıcı Odaklı Tasarım” kavramsal psikolojiden, antropoloji, bilgisayar bilimi, mühendislik ve bilgi yönetimine kadar geniş bir alan yelpazesi ile doğrudan ilişkilidir. “Kullanıcı Odaklı Tasarım”ın prensiplerini destekleyen bir ürün geliştirme modelinin temel aşamaları:

1. Hedef kitlenin ihtiyaçlarının, davranışlarının ve amaçlarının belirlenebilmesi için onlarla konuşmak ve/veya hedef kitleyi incelemek,
2. Belirlenen amaçlara yönelik olarak asil örnek (prototip) bir hizmet belirlemek,
3. Hizmeti kullanıcı katılımını sağlayacak bir yöntem doğrultusunda tasarlamak ve
4. Kullanıcının ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığını belirleyebilmek için uygulamayı takip etmek şeklinde sıralanabilir. (Jack, 2006, s.70-71)

"Kullanıcı Odaklı Tasarım"ın yanında özellikle arşivleri ve kullanıcılarını konu alan önemli bir çalışma "The LEADERS Project"dir. Proje University College London Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Bilgi Çalışmaları Okulu (University College London School of Library, Archive and Information Studies) tarafından yürütülmektedir.

LEADERS Projesi'nin temel amacı, uzaktan erişimli kullanıcının (remote user) (arşive erişiminde) gelişimini artırmak ve gelişimine katkıda bulunmaktır. Bu üst düzey amacın yerine getirilebilmesi için proje kapsamında arşivcilere ve ilgili profesyonellere yönelik olarak bir set halinde araçlar sağlanmaktadır. Bu araçlar ile dijital arşiv malzemesinin farklı formatlar ile kullanıcıya sunulabilmesi için çevrimiçi uygulamalar geliştirilebilmektedir (Sexton, Turner, Yeo ve Hockey, 2004, s.34).

Projenin unsurlarının geliştirilmesinde kullanıcı ihtiyaçlarının odak noktaya alınabilmesi için proje kapsamında dört aşamalı bir yaklaşım ortaya konulmuştur. Bu aşamalar:

1. Kullanıcı ihtiyaç ve davranışlarının değerlendirilebilmesi için arşiv kullanıcılarından bir örneklem grubunun belirlenmesi,
2. Kullanıcıların düşüncelerinin ve planlarının ortaya çıkarılabilmesi için bir uygulama demosunun geliştirilmesi,
3. Kullanıcının uygulama demosunu kullanması sağlanarak ihtiyaç ve davranışlarının değerlendirilmesi ve nitel veri toplama teknikleri ile geribildirim elde edilmesi ve
4. Elde edilen geribildirim verilerinin uygulama aracının ve demosunun gelişimine entegre edilmesi şeklinde sıralanabilir (Sexton, Turner, Yeo ve Hockey, 2004, s.38).

Arşivlerde ve diğer bilgi merkezlerinde özellikle kullanıcı odaklılığı yakalayabilmek için kullanılan iki yöntemin odağında da yine kullanıcının ihtiyaçlarının ve beklentilerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda hareket edilmesi yatmaktadır.

Yukarıda detayları verilen iki önemli tekniğin yanı sıra, Millar arşiv ortamının tasarlanması ile ilgili olarak birçok soruyu üç temel başlıkta gündeme getirmiştir. Bunlar:

- ◇ *Kullanıcılar araştırma salonunda web-tabanlı referans araçlarını kullanabilmek için internete erişebilecek mi? Hangi güvenlik unsurları göz önünde bulundurulmalıdır? Ekipmanın sağlanması, korunması ve güncellenmesinin maliyeti nedir? Arşivciler kullanıcıların teknolojiyi kötü kullanımı veya araştırma salonunu gereğinden fazla işgal etme gibi problemler karşısında nasıl bir tutum sergileyeceklerdir?*
- ◇ *Arşiv mikrofilm, ses kaydı, videoteyp v.b. malzemeler topluyor mu? Topluyorsa kullanıcılar bu malzemelere nasıl erişeceklerdir?*
- ◇ *Kurum fotokopi hizmet sunuyor mu? Hangi koşullar altında? Arşivcinin hangi malzemenin fotokopisinin çekilebileceğine ve hangilerinin çekilemeyeceğine karar vermesi gerekmektedir. Ayrıca bu hizmet karşılığında kullanıcılardan ne kadar ücret alınacaktır? (Millar, 2010, s.187)*

Daha önce de belirtildiği gibi literatürde arşivlerde kullanıcı odaklılık ve araştırma ortamı konularının bir arada işlendiği çalışmalara çok fazla rastlanmamaktadır. Var olan çalışmalar ise arşivlerde de artık kullanıcı odaklı olmanın gerekliliğini savunmaktadırlar.

Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel unsuru Olarak Araştırma Ortamı

İnsan odaklı olabilmek çoğu kurumun hedeflerinden de ötede misyonunda var olması gereken bir unsurdur. Ancak insan odaklılığını sağlayabilmek zor bir süreçtir. Kurumlarda bu zor süreci başarı ile yerine getirebilmek için başta Müşteri Odaklı Yönetim Tekniği olmak üzere birçok özel teknik ve yöntemler uygulanmaktadır. Bu bağlamda arşivlerde de kullanıcı odaklılığının yakalanabilmesi için belirli bir süreç ve/veya yöntem doğrultusunda hareket edilmelidir.

Çalışma kapsamında arşivlerde kullanıcı odaklılığı sağlamak amacı ile 3 aşamalı bir süreç geliştirilmiştir. 'Kullanıcı Odaklı Arşiv Yönetimi Süreci' adı verilen süreç Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Kullanıcı Odaklı Arşiv Yönetim Süreci

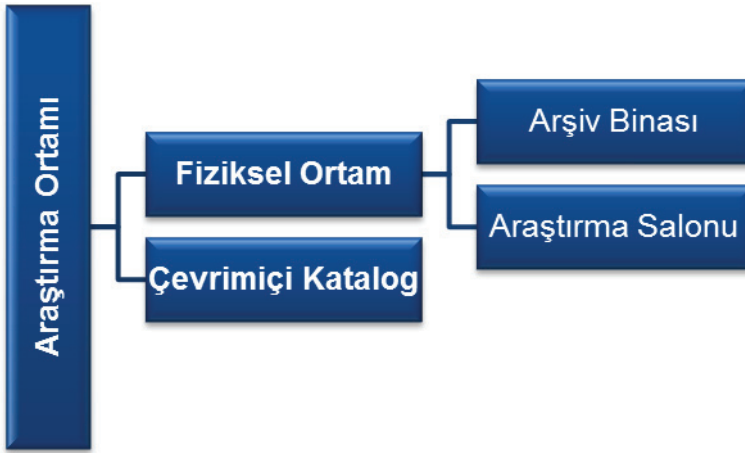
Sürecin ilk adımında kullanıcının istek ve ihtiyaçları analiz edilmelidir. Bu adım kullanıcının sesinin dinlenmesi ve anlaşılması olarak algılanmalıdır.

Sürecin ikinci adımı olan arşivin analizinde ise arşivin misyonu, temel hedef ve amaçları, türü, malzemenin niteliği, niceliği ve arşiv içerisindeki iş süreçleri doğrultusunda araştırma ortamının yapısı ve kullanıcılarının arşivi kullanma alışkanlıkları ortaya konulmalıdır. Buna ek olarak çalışmanın giriş kısmında da belirtildiği gibi arşivde kullanıcı odaklılık unsurlarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu noktada arşivin türü önemli bir noktadır. Özellikle millî ve özel arşivlerde kullanıcı odaklılığın önemini daha fazla olduğu söylenebilir. Çünkü bu tür arşivler dış müşteriye yani dış kullanıcıya (vatandaşa) hizmet vermektedirler. Bu noktada yine üzerinde durulması gereken

önemli nokta ise şudur: Arşivlerin korumakla yükümlü oldukları arşiv malzemesi tek ve benzersiz olarak nitelendirilmektedir. Bu nedenle arşivler için kullanıcı odaklılığının sağlanmasının yanında malzemenin korunması gerekliliği de ortaya çıkmaktadır.

Arşivlerde kullanıcı odaklılığın sağlanmasına yönelik genel bir süreç ve yol haritası irdelendikten sonra çalışmaya konu olan araştırma ortamında kullanıcı odaklılığın sağlanması sürecine geçilmektedir.

Arşivlerde genelde araştırma ortamının yapısı çok fazla değişiklik göstermemektedir. Bu çalışma kapsamında da hemen hemen her arşivde bulunan araştırma ortamı yapısı oluşturulmuştur ve Şekil 2'de gösterilmektedir.



Şekil 2. Araştırma Ortamı

Çalışmada araştırma ortamı; fiziksel ortam ve çevrimiçi katalog olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Fiziksel ortam, arşiv binası ve kullanıcıların araştırma yaptıkları mekândan (araştırma salonu) oluşmaktadır. Çevrimiçi katalog ise kullanıcıların internet üzerinden kimi arşivlerde araştırma salonuna gelmeden kimilerinin ise araştırma salonundaki bilgisayarları kullanarak araştırma yaptıkları katalog ortamıdır.

Uygulama Sonuçları ve Değerlendirme

Çalışma kapsamında Osmanlı Arşivi'ni aktif olarak kullanan 19 kullanıcıya "kullanıcı odaklı bir araştırma ortamı hangi özelliklere sahip olmalıdır?" ve "kullanıcı odaklı bir elektronik araştırma ortamı (çevrimiçi katalog) hangi özelliklere sahip olmalıdır?" soruları sorulmuştur. Daha önce de belirtildiği gibi bu küçük çaplı uygulamanın amacı arşiv hizmetlerinden faydalanan kullanıcıların kullanıcı dostu bir araştırma ortamından beklentileri ile ilgili genel bir fikir elde etmek be böylelikle kullanıcı odaklı bir arşiv binası,

araştırma salonu ve çevrimiçi kataloğun özelliklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Zira çalışmanın giriş bölümünde de belirtildiği gibi bu uygulamanın amacı Osmanlı Arşivi'nin sunduğu araştırma ortamını değerlendirmek değildir.

Arşiv kullanıcılarına ait demografik bilgiler şu şekildedir:

- ◇ Kullanıcıların 9'u 20-29 yaş, 6'sı 30-39 yaş ve 4'ü ise 40-49 yaş aralığındadır.
- ◇ Kullanıcıların 19'u erkek, 3'ü kadındır.
- ◇ Kullanıcıların 8'i doktora, 5'i yüksek lisans, 5'i lisans ve 1'i lise düzeyinde eğitim almıştır.
- ◇ Kullanıcıların meslekleri ise öğrenci, akademisyen, öğretim üyesi, öğretim görevlisi, araştırma görevlisi, arşivci, editör, serbest meslek gibi başlıklar altında farklılık göstermektedir.

Kullanıcıların araştırma süreleri, sıklığı ve amacı kullanım alışkanlıklarına ait bilgiler ise şu şekildedir:

- ◇ Kullanıcıların 7'si 1-5 yıl arası, 6'sı 10 yıldan fazla bir süredir, 3'ü 6-10 yıl arası ve 3'ü 1 yıldan az bir süredir arşivde araştırma yapmaktadırlar.
- ◇ Kullanıcıların araştırma sıklığı; 6'sı yılda birkaç defa, 6'sı ayda birkaç defa, 5'i haftada birkaç defa, 1'i haftada bir defa ve 1' her gündür.
- ◇ Kullanıcıların 6'sı bilimsel yayın, 5'i tez, 4'ü hem tez hem bilimsel yayın, bilimsel yayın ve ödev, 2'si ödev, 1'i tez ve 1'i hobi amacı ile arşivi kullanmaktadırlar.

Kullanıcılara ait demografik bilgilerde çalışmanın konusu kapsamında özellikle yaş aralıkları ve mesleklerinin ön plana çıktığı söylenebilir. Çünkü daha genç olan kullanıcılar teknolojik gelişmelere uyum sağlamaya, bu gelişmeleri takip etmeye ve kullanmaya daha yatkın olduklarından araştırma ortamı ile ilgili daha teknolojik ve alışılmışın dışında özellikler arayabilmektedirler. Bunun yanında akademisyen ve öğrenci gibi mesleklerden olan kullanıcıların araştırma salonlarında daha fazla vakit geçirdikleri düşünüldüğünde ihtiyaç unsurlarını daha rahat bir şekilde belirleyebilmektedirler. Kullanıcı odaklı bir araştırma ortamının sağlanmasında kullanıcıların mesleklerinde söz konusu olduğu gibi araştırma sıklıkları ve amaçları da önemlidir. Çünkü kullanıcılar ne kadar sık araştırma yapıyor ise ve her defasında araştırma ortamını ne kadar uzun kullanıyorlar ise araştırma ortamının kullanıcının istek ve ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanması da çalışmaların verimliliği açısından bir o kadar önemli olmaktadır.

Kullanıcıların iki temel soruya verdiği cevaplar ise değiştirilmeden Tablo I ve II'de listelenmiştir.

Tablo I. Araştırma Ortamı

Kullanıcı	Kullanıcı odaklı bir araştırma ortamı hangi özelliklere sahip olmalıdır?*
1	Yeterli derecede aydınlık ve mekânın ısısı ne az ne de çok olmalı
2	Giriş çıkışlar daha rahat olmalı
3	Sosyal imkânları daha geniş olmalı. İnsanların bir kısım zorunlu ihtiyaçlarının kurum içinde giderilmesi sağlanmalı. Özellikle taşradan gelen araştırmacılar için konaklama –bedeli alınmak şartıyla- sağlanmalı.
4	Araştırmacıların çalışma koşullarını rahatlatıcı nitelikte olmalı Bina daha geniş, masalar daha büyük ebatta, kantin ve yemekhane yakında olmalı. Otopark olmalı.
5	Lavabolar temiz olmalı. Araştırma saatleri haftada 7 gün olmalı, gece 23.00 a kadar hizmete açık olmalıdır. Kendi makinesi ile çekim yapan araştırmacılar için tripod veya fotoğraf makinesi monte edilebilir masalar hazırlanmalıdır. Yapılan çalışmanın özelliğine göre sakin, huzurlu, iyi aydınlatılmış, ulaşım imkanları kolay, sosyal hizmetleri belirli kalitede olmalıdır.
6	Sessiz, bahçeli, kafeli ve yatakhaneli
7	Temiz, düzenli ve kullanıcıların hoşnut olacağı özelliklere sahip olmalıdır
8	Araştırma salonunun ısısı ideal olmalı ve kantin dışında bir yemekhane bulunmalı.
9	Rahat, erişimi kolay
10	Koltukları ve masaları uzun saatler çalışmaya uygun olmalıdır. Bilgisayarlar gelişmiş teknolojide olmalıdır. Salon düzgün bir biçimde yarısı Q yarısı F klavye olarak ayrılmalıdır.
11	Geniş masalar, rahat koltuklar, çok iyi aydınlatma, ısıtma ve havalandırma
12	Geniş ve havadar olmalı, bilgisayar gibi teknolojiler olmamalı
13	Geniş, biraz daha ferah bir mekan, fiziki şartları uygun
14	Kolay ulaşılabilir, uygun koltuk, sessizlik, otopark
15	Büyük, çalışma ortamı uygun olmalıdır
16	Rahat, insanı yormayan
17	Ücretsiz fotoğraf çekimi için daha fazla masaya monte edilmiş tripodlar olmalı.
18	Girişte polis kontrolü olmamalı.
19	İnternet bağlantısı olmalı

*Kullanıcıların cevapları, cümlelerde ve/veya kelimelerde değişiklik yapılmadan olduğu gibi verilmektedir.

Tablo II. Elektronik Araştırma Ortamı (Çevrimiçi Katalog)

Kullanıcı	Kullanıcı odaklı bir elektronik araştırma ortamı (çevrimiçi katalog) hangi özelliklere sahip olmalıdır?*
1	Arşiv binası dışından da ulaşılabilir olmalı
2	Hız, kullanışlı
3	Araştırmacı kendi bulunduğu yerden online belge görüntüsüne ulaşabilmeli. Böylece zaman, emek ve para tasarrufu sağlanacaktır.
4	E-ortamda belge talebi
5	Online katalog arşivde bulunan tüm belge, defterlere ulaşmayı sağlamalı, fiziki kataloglara ihtiyaç olmamalı
6	Kolay kullanılabilir, işlevsel özelliklere sahip olmalıdır.
7	Hızlı
8	İstenilen her yerden erişilebilmeli
9	Arşiv içinden veya dışından kullanılabilen ve bütün belgelerin görüldüğü
10	Hızlı, anlaşılır, basit
11	Vasat olmamalı
12	Kullanımı kolay, açıklayıcı
13	Hızlı
14	Hızlı, kolay erişilebilir
15	Bir nevi Google gibi olmalı aradığın, benzeri, yakını, ilişkisi neyinden yardımcı ve gelişmiş
16	Hızlı, güvenilir
17	Kolay erişim, kullanışlı ara yüz
18	Hızlı
19	Arşiv dışından da portföye erişim olmalıdır

*Kullanıcıların cevapları, cümlelerde ve/veya kelimelerde değişiklik yapılmadan olduğu gibi verilmektedir.

Arşivler her zaman diğer hizmet kurumlarından farklı bir yere sahip olacaklardır çünkü arşivlerin sundukları arşiv malzemesi başlı başına bir değerdir. Bu nedenle arşiv kullanıcılarının da araştırma yaptıkları ortam ile ilgili ihtiyaç duydukları unsurlar arşiv malzemesini rahat ve arşivde geçirdikleri zamanı verimli kullanabilmek ile ilgili olmaktadır. Bu durum 19 kullanıcının Tablo I ve II'deki cevaplarından da anlaşılabilir. Kullanıcıların hem araştırma ortamının hem de çevrimiçi katalogun sahip olmasını istedikleri özellikler günümüzde hemen hemen tüm arşivlerin üzerinde durdukları ve artık birer asgari düzeyde şart haline gelmiş unsurlardır.

Kullanıcılardan elde edilen veriler doğrultusunda araştırma ortamı ile ilgili ortaya çıkan temel özellikler ise Tablo III'de listelenmektedir.

Tablo III.Araştırma Ortamı Özellikleri

		Özellik
	Arşiv Binası	<ul style="list-style-type: none"> - Kolay ulaşım - Konukevi - Kafe/Kantin - Yemekhane - Otopark - Temizlik (Özellikle lavabolar) - Bahçe
	Fiziksel Ortam	<ul style="list-style-type: none"> - 7 gün hizmet - Düzen - Işık - Isı - Havalandırma
	Araştırma Salonu	<ul style="list-style-type: none"> - Teknolojik ekipman (bilgisayar, fotokopi mak.) - Büyük masalar - Tripod - Fotoğraf makinesi monte edilebilir masalar - F ve Q klavyeler - İnternet bağlantısı
	Çevrimiçi Katalog	<ul style="list-style-type: none"> - Hız - Kullanışlılık - Araştırma salonu dışından erişim - Belge talep edebilme - Arşiv koleksiyonundaki tüm malzemeyi içermeli - Anlaşılabilirlik - Basitlik - Güvenilirlik - Kolay erişim

“Kullanıcının Sesi” ve “Arşiv Analizi” temel aşamalarından oluşan “Kullanıcı Odaklı Arşiv Yönetim Süreci”nin uygulanmasına ek olarak kullanıcı dostu bir araştırma ortamı için gereken stratejiler de belirlenmelidir. Bu stratejiler kullanıcının sesinin dinlenmesi aşamasında birebir görüşmelerle elde edilen veriler kullanılarak belirlenmeli ve ayrıca stratejiler belirlenirken de kullanıcıların araştırma ortamından beklediği özelliklerin yerine getirilmesi amaçlanmalıdır.

Çalışma kapsamında Tablo III'de listelenen özellikler doğrultusunda kullanıcı odaklı bir araştırma ortamı yaratabilmek için bazı temel stratejiler belirlenmiştir. Bu stratejiler şunlardır:

1. Araştırma ortamı, tek bir unsur olarak değil, kendi içerisinde arşiv binası, araştırma salonu ve çevrimiçi katalog olmak üzere farklı kullanım amaçları ve özelliklerine sahip alanlar olarak ele alınmalı ve her alan ayrı ayrı analiz edilmelidir.
2. Daha önce de belirtildiği gibi arşivlerde fiziksel ortamın kullanıcı beklentileri doğrultusunda tasarlanması, özellikle uzun saatler boyunca arşivde çalışan kullanıcılar için çok önemli olmaktadır. Özellikle şecere araştırmasına açık arşivler için bu daha da önemli bir noktadır.
3. Uygulama sırasında *arşiv binası* ile ilgili olarak ortaya çıkan hususlar göz önünde bulundurulduğunda şu stratejilerin yerine getirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır:
 - 3.1 Öncelikle binanın konumu ulaşım açısından dikkatli bir şekilde belirlenmelidir.
 - 3.2 Sonrasında ise binanın tasarımı yapılırken sosyal alanların (yemekhane, cafe v.b.) projeye dahil edilmesi gerekmektedir.
 - 3.3 Mevcut binalara ise en azından sosyal alanlar eklenmelidir.
4. Uygulama sırasında *araştırma salonu* ile ilgili olarak ortaya çıkan hususlar göz önünde bulundurulduğunda şu stratejilerin yerine getirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır:
 - 4.1 Kullanıcıların uzun süre rahatça çalışabilmeleri için ısı, ışık ve havalandırma ayarları uygun şekilde yapılmalıdır.
 - 4.2 Araştırma salonu için masa, sandalye v.b. ekipman alınırken kullanıcının da onayı alınmalıdır. Mümkünse ekipman kullanıcı tarafından deneyerek alınmalıdır.
 - 4.3 Araştırma salonu tasarlanırken farklı ebattaki arşiv malzemesinin incelenebilmesi için gerekli donanım hazırlanmalıdır.
5. Uygulama sırasında *çevrimiçi katalog* ile ilgili olarak ortaya çıkan hususlar göz önünde bulundurulduğunda şu stratejilerin yerine getirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır:
 - 5.1 Çevrimiçi katalog her yaş ve eğitimden olan tüm kullanıcıların rahat anlayıp kullanabileceği şekilde basit ve anlaşılır olmalıdır.
 - 5.2 Özellikle çevrimiçi katalog üzerinden araştırma yapılırken "Hız" önemli taleplerden biri olarak görülmektedir. Bu noktada sistemin hızlı çalışması için gerekli önlemler alınmalıdır.
 - 5.3 Çevrimiçi katalogda tarama yapabilmek araştırma salonundaki bilgisayarlarla sınırlı kalmamalı internet üzerinden erişime ve taramaya açık olmalıdır.
 - 5.4 Çevrimiçi katalog üzerinden belge görüntüleme belge sınırlaması olmamalıdır.

6. Uygulama verilerinin dışında diğer birkaç önemli nokta şu şekilde sıralanabilir:
 - 6.1 Arşivde ilk defa araştırma yapacak kişiler için hem araştırma salonundaki ekipmanın kullanılması hem de online katalogta tarama yapılmasına yönelik rehberlik hizmeti verilmelidir.
 - 6.2 Engelli araştırmacılar için engelleri doğrultusunda araştırma salonunda gerekli yardımcı ekipman (büyüteç v.b.) bulunmalıdır.
 - 6.3 Uzun süre (1 günden fazla) aynı malzeme üzerinde çalışma yapacak kullanıcılara tahsis edilebilecek özel odalar bulunmalıdır.
 - 6.4 Çevrimiçi katalogun kullanıldığı bilgisayar monitörleri kullanıcıyı yormamak açısından olabildiğince büyük olmalıdır çünkü online katalog üzerinden belgenin görüntüsünün de incelenebilmektedir.

Bu çalışmada arşivler için temel ve daha da önemlisi genel bazı unsurların belirlenmesi amaçlanmıştır. Her arşiv; türüne, hedef kitlesine, koruduğu malzeme ve diğer unsurlara göre hem süreçlerini hem de kullanıcıyı memnun etmek için uygulayacağı stratejileri çeşitlendirmelidir.

Genel Değerlendirme ve Sonuç

Arşiv kullanıcıları her ne kadar teknolojik ilerlemelerden etkileniyor olsa da arşivlerden faydalanma ile ilgili olarak değişmeyecek nokta şu şekilde ifade edilebilir:

“Arşiv kullanıcısı istediği malzemeye, istediği formatta, en kısa zamanda ve en az maliyetle hatta mümkünse bedava ulaşmak istemektedir. Bununla beraber malzemeye ulaşmadan önceki süreçte ise malzemeyi en rahat ve en hızlı şekilde aramak istemektedir.”

Arşivlerin ve arşivcilerin öncelikli olmasa bile önemli misyonundan birisi de bu ortamı sağlamak olmalıdır. Günümüzde arşiv malzemesinin ne pahasına olursa olsun korunması eğilimi yerini yavaş yavaş malzemenin mümkün olduğunca fazla kullanılarak bu yolla fayda sağlanmasına bırakmıştır. Elbette ki değerli arşiv malzemesi korunmalıdır. Ancak günümüz teknolojisi malzemenin hem korunmasını hem de kullanılmasını sağlayabilecek imkânları bizlere sunmaktadır.

Sonuç olarak paylaşılmayan bilginin değerinin tam anlamı ile anlaşılacağı düşünülerek bilgi olabildiğince ihtiyaç duyanlara sunulmalıdır. Değerli bilgi taşıyan arşiv malzemelerini koruyan arşivlerde ise bu durum daha da önemlidir.

Kaynakça

- Conway, P. (1986). Facts and frameworks: An approach to studying the users of archives. *American Archivist*, 49, 393-407.
- Jack, R. (2006). The importance of user-centered design: Exploring findings and methods. *Journal of Archival Organization*, 4(1/2), 69-86.
- Millar, L. A. (2010). *Archives: Principles and techniques*. London: Facet Publishing.
- Pearce-Moses, R. (2005). *A glossary of archival and records terminology*. Chicago: The Society of American Archivists.
- Prom, C. J. (2002). The EAD cookbook: A survey and usability study. *The American Archivist*, 65, 257-275.
- Sexton, A., Turner, C., Yeo, G. ve Hockey, S. (2004). Understanding users: A prerequisite for developing new technologies. *Journal of the Society of Archivists*, 25(1), 33-49.
- Society of American Archivists. (1986). *Planning for the archival profession: A report of the SAA task force on goals and priorities*. Chicago: Society of American Archivists.
- Şentürk, B. (2012). Kullanıcı odaklı arşiv hizmetlerinin temel unsurları: Erişim. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 319-333.
- Tibbo, H. R. (2003). Primarily history in America: How U.S. historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *The American Archivist*, 66, 9-50.