

Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları - Erişim

The Fundamental Elements of the User Oriented Archival Services - Access

Burçak ŞENTÜRK*

Öz

Arşivler, geçmişten günümüze, çeşitli nedenlerle saklanması gereken malzemelerin bulunduğu kurumlar olmuştur. Bu kurumlarda genelde kullanıcı beklentileri ikinci planda kalmış ve kullanıcı odaklılık çok fazla göz önünde bulundurulmamıştır. Ancak arşivler için değişmeyen ve/veya değişmemesi gereken iki gerçek vardır: Öncelikle, arşivler kullanıcı hizmeti verdikleri için hizmet kurumları arasına girmektedirler. İkinci olarak, türü fark etmeksizin her hizmet kurumunda olduğu gibi arşivlerin de odağında kullanıcı/müşteri olmalıdır ve arşivler "Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetleri" sunmalıdırlar. Bu bağlamda, çalışma kapsamında, kullanıcı odaklı arşiv hizmetlerini hedefleyen arşivlerin göz önünde bulundurması gereken temel unsurlar genel olarak, erişim, araştırma ortamı, malzeme ve arşivci olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada, kullanıcı odaklı arşiv hizmetlerinin temel unsurlarından ilki olan "Erişim" unsuru üzerinde durulmaktadır. Kullanıcı odaklı bir erişim sürecinin temel adımları ve sahip olması gereken temel özellikler çalışma kapsamında irdelenmektedir.

Anahtar sözcükler: Erişim, Arşiv, Kullanıcı odaklılık

Abstract

Archives are from past to present the institutions where materials should be preserved for various reasons. In such institutions the expectations of users were usually deemed to be of secondary importance and user orientation was not given due consideration. However, there are two constant and un-changing realities for archives: First, archives should be considered as service organizations because they provide user services. Secondly, irrespective of type, the focus of every organisation that offers a service should be its user/customer and archives should provide "User Oriented Archival Services". Within this context, this study argues that the fundamental elements that user oriented archival services should aim for are: Access, research area, material and archivist. This study highlights the first element of the user oriented archival services which is access. In addition, the main steps of the user oriented access process and the specifications that it should possess are also analysed in this study.

Keywords: Access, Archives, User orientation

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

Giriş

Arşivcilik literatürü incelendiğinde Jenkinson'dan günümüze gelinceye kadar arşivciliğin ve arşivlerin misyonlarında gözle görülür fakat radikal olmayan bir değişim olduğu gözlemlenmektedir. Arşivler ve arşivciler, ellerinde bulunan tek ve benzersiz (unique) malzemeyi korumalıydılar. Amaç, malzemenin ileriki nesillere ulaştırılmasıydı. Bu amaç doğrultusunda, arşivlerin ve arşivcilerin (belki) ikincil görevlerinden olan hizmet etme misyonu ikinci planda kaldı ve çok fazla çalışmaya konu olmadı. Ancak şu bir gerçektir ki: Arşivler ve özellikle kullanıcı hizmeti sunan arşivcilerin önemli görevlerinden biri de kullanıcılarına en iyi hizmeti sunmak olmalıdır. Günümüzde ise arşivcilik literatüründe arşivlerin hizmet etme görevi ve arşiv kullanıcısının memnuniyeti konuları üzerinde yavaş yavaş durulmaya başlandığı görülmektedir.

“Soyut olan bütün ekonomik aktiviteleri ve üretici ile tüketici arasında bir etkileşim sürecini” (Looy, Gemmel ve Dierdonck, 2003, 11) ifade eden bir unsur olan hizmet, günden güne zenginleşen bir literatüre sahiptir. Örneğin, özellikle 2000 yılından sonra yapılan çalışmalarda “Hizmet Kalitesi” kavramının yerini “Hizmet Mükemmelliği” kavramı almıştır. Aynı şekilde yakın zamanda literatüre kazandırılan diğer bir kavram ise “Taraftar Müşteri” olmuştur. Hizmet kurumları artık kaliteli hizmet ve memnun müşterinin ötesinde mükemmel hizmet ve taraftar müşterinin sağlanması için çabalamaktadırlar. Bunların yanında, artık hizmet kurumlarının süreçlerine de müşteri yön vermektedir. Çünkü hizmet sektörünün değişmeyen gerçeği “müşteri” olarak görülmektedir. Son karar noktası, fayda kaynağı müşteri olduğu için, hizmetin mükemmel olup olmadığına da müşteri karar vermektedir.

Arşivler ve arşiv hizmetleri yukarıdaki paragrafta ortaya konulan günümüz hizmet ve müşteri resminin tam ortasında bulunmamaktadır ama resmin dışında da kalmamaktadır.

Arşivler ve arşiv hizmetleri ele alındığında belki “mükemmel hizmet” ve “taraftar müşteri/kullanıcı” kavramları fazla iddialı görünmektedir. Ama bu iki kavramın ataları diyebileceğimiz, “hizmet kalitesi” ve “memnun müşteri/kullanıcı” kavramları, arşivler ve arşiv hizmetleri için çok uygun kavramlar ve daha da önemlisi hedefler gibi görünmektedir.

Arşiv hizmetleri doğaları gereği iki farklı grupta ele alınabilir. Bu gruplar, “Arka Masa Hizmetleri” ve “Kullanıcı Hizmetleri” olarak ayrılabilir.

Arka masa hizmetleri, kullanıcı hizmetlerinin mutfağı gibi görülmelidir. Dijitalleştirme süreci, kataloglama ve bunların yanındaki her türlü ön hazırlık arka masa hizmetleri kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu noktada ise; “Arka masa hizmetleri ne kadar iyi tasarlanıp yönetilirse, kullanıcı hizmetleri de o kadar iyi yönetilir.” gerçeği ortaya çıkmaktadır.

Kullanıcı hizmetleri ise arşivlerin vitrinleridir. Kullanıcılar arşivleri kullanıcı hizmetleri sayesinde tanımaktadırlar. Arşivler, arka masa hizmetlerini ne kadar iyi yönetirlerse yönetsinler, kullanıcıya bunu kullanıcı hizmetleri yolu ile aktaramazlarsa aslında amaçlarına tamamen ulaşmış oldukları söylenemez.

Özellikle kullanıcı hizmetleri göz önünde bulundurulduğunda, kullanıcı odaklılık ön plana çıkmaktadır. Hizmet kurumları ürettikleri ve sundukları hizmet türünü göz önünde bulundurarak, müşteri odaklılığını yakalayabilmek için birtakım unsurları belirlemelidirler ve bu durum arşivler için de gereklidir.

Bu çalışma kapsamında “Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları”:

- ◇ Erişim
- ◇ Araştırma Ortamı
- ◇ Malzeme ve
- ◇ Arşivci olarak belirlenmiştir ve unsurlar Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları

Bu çalışmada, “Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin” ilk unsuru olan “Erişim” süreci ve kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinin temel unsuru olarak erişim sürecinin arşivler ve arşivci tarafından nasıl tasarlanması gerektiği üzerinde durulmaktadır. Erişimin yanındaki diğer üç unsurun (araştırma ortamı, arşivci ve malzeme) ise daha başka çalışmalarda ele alınması planlanmaktadır.

“Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları-Erişim” başlıklı bu çalışma ile ilgili iki önemli nokta şu şekildedir:

- ◊ Erişim, devlet arşivleri ve/veya kurum arşivleri fark etmeksizin arşivciliğin önemli fonksiyonlarından biridir. Bu noktada çalışmada tüm arşivler için geçerli olan bir erişim süreci üzerinde durulmaktadır.
- ◊ Çalışma kapsamında kullanıcı odaklı erişim süreci ile ilgili olan ve çalışmanın ileriki bölümlerinde üzerinde durulan unsurlar arşivcilik literatürünün, sürecinin ve aynı zamanda hizmet unsurunun detaylı bir şekilde irdelenmesi sonucu elde edilen birikimler sayesinde ortaya konulan özgün çıkarımlardır.

Kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinde erişimin nasıl olması gerektiğinin ortaya konulduğu bu çalışmanın amacı literatüre kullanıcı ve hizmet odaklı bir arşivcilik çalışmasının kazandırılmasının yanında, arşivlere ve arşivcilere de bu bağlamda yeni bakış açıları kazandırmaktır.

Erişim Kavramı

Erişim, arşivlerde kullanıcı hizmetlerinin önemli bir aşamasıdır. Arka masa hizmetlerinde hazırlıklar gerçekleştirildikten sonra, kullanıcı hizmetleri, arşiv malzemesinin talebinden sonra kullanıcıların malzemeye erişmesi ile başlamaktadır.

Erişim, arşivlerde, “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”nun yürürlüğe girmesi ile daha da önem kazanmıştır. Kanun, hem arşivlere, hızlı erişim ile ilgili yasal zorunluluklar getirmiştir, hem de kullanıcılar yasanın verdiği destek ile bilgi taleplerini arttırmışlardır.

Arşivcilik açısından erişim şu şekillerde tanımlanabilir:

- ◊ Erişim, belgelerin/arşivlerin gerek yasal izin gerekse araştırma araçları açısından kullanılabilirliğidir (Karakaş, Rukancı ve Anameriç, 2009, s.20).
- ◊ Erişim, arşivler tarafından kullanıcıların araştırma yapabilmesi için saklanan/korunan bilgi ve belgenin kullanılabilmesi ile ilgili her türlü terim ve şartlardır (Ellis, 1993, s.273).
- ◊ **1.** İlgili bilginin; kataloglar, indeksler, araştırma araçları veya diğer araçların kullanılarak tespit edilebilmesidir. **2.** Kullanım amaçlı bilginin, yasal mahremiyet ve güvenlik izni kısıtlamaları içerisinde tespit ve elde edilmesi ile ilgili izindir (Pearce-Moses, 2005, s.2).

Arşivcilikte ve doğal olarak arşiv malzemesine erişimde özellikle teknolojinin etkisi ve yasal birtakım zorunluluklar nedenleri ile birtakım değişiklikler olmuştur. Önceleri, arşivler ve arşivcilerin öncelikli misyonunun temelinde arşiv malzemesinin korunması

yatmaktaydı. Daha sonraları ise arşivlerin birer bilgi hizmeti sunan kaynaklar olduğu gerçeği daha çok benimsenerek, aslında kullanıcı hizmetlerinin ve malzemenin olabildiğince fazla kullanılması gerekliliği de ortaya çıkmış oldu. Arşivlerin ve arşivciliğin zaman içerisinde değişen misyonu ve anlamı şu iki örnekle daha iyi anlaşılmaktadır:

Schellenberg, 1956 yılında yazdığı “Modern Archives” adlı kitabında, arşivlerin ve arşivcilerin görevlerini şu şekilde belirtmiştir (Schellenberg, 1956, s.224):

“Arşivsel çabanın nihai amacı değerli belgelerin korunması ve bu belgelerin kullanımının sağlanmasıdır. Arşivcinin tüm görevleri bu ikili amaca odaklanmaktadır.”

Caroline Williams ise, “Managing Archives” adlı kitabında arşivlerin misyonunu günümüz bakış açısı ile şu şekilde ele almıştır (Williams, 2006, s.117):

“Değerlendirme ve sağlama, düzenleme, tanımlama ve koruma süreçlerinin hepsi arşivin nihai fonksiyonu için birer hazırlıktır. Arşivin nihai fonksiyonu, malzemenin farklı yöntemlerle daha geniş bir kitleye erişiminin sağlanmasıdır.”

Schellenberg yine aynı kitabında, arşivlerin kullanım misyonu üzerinde durmuş ancak erişimin 3 temel sebepten dolayı sınırlandırılması gerekliliğini savunmuştur. Bu sebepler (durumlar):

- ◇ Askeri bilgileri içeren malzemelerin kullanımı,
- ◇ Ülkenin dış ilişkileri hakkında bilgiler içeren malzemelerin kullanımı ve
- ◇ Çok gizli mali ve idari bilgiler içeren malzemelerin kullanımı şeklinde sıralanabilir (Schellenberg, 1956, ss.227-229):

Arşiv malzemesinin doğası ve içerdiği bilgi gereği Schellenberg’in 1956 yılında belirttiği 3 temel durum günümüz için de geçerlidir. Özellikle ulusal arşiv malzemesinin erişiminde bu durumlar göz önünde bulundurulmalıdır.

Erişim bir kavramdan ziyade bir süreç olarak ele alınmalıdır. Erişim, belirli bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşen bir unsur olarak ele alındığında daha başarılı bir şekilde yönetilebilecektir. Arşivcilik kapsamında erişim süreci, birbirini takip eden 2 aşamada ele alınmaktadır. Bu aşamalar:

- ◇ Entelektüel Erişim ve
- ◇ Fiziksel Erişim’dir.

“Entelektüel Erişim” kullanıcıların arşivin kataloglarından malzemenin entelektüel bilgilerini elde etmesi olarak tanımlanabilir. Entelektüel erişim, erişim sürecinin ilk

aşamasıdır. Malzeme ile ilgili, yer, içerik gibi bilgiler edinildikten sonra malzemeye erişim (fiziksel erişim) aşaması gelmektedir.

Entelektüel Erişim beş türde ele alınabilir. Bunlar:

- ◊ Depo hakkında bilgi,
- ◊ Malzeme hakkında bilgi,
- ◊ Malzemenin kendisinden elde edilen bilgi,
- ◊ Belge üreticileri hakkında bilgi ve
- ◊ Depoda bulunmayan ancak depodaki malzeme hakkında bilgi veren malzeme hakkında bilgi şeklinde sıralanabilir (Jimerson, 2003, s.14).

Entelektüel erişimden sonraki aşama olan fiziksel erişimde, kullanıcılar aradıkları malzemenin orijinali ya da kopyasını elde etmektedirler. Fiziksel erişimde, eğer malzemenin orijinaline erişim söz konusu ise, koruma ve güvenlik noktaları önem kazanmaktadır. Malzemenin kopyası söz konusu olduğunda ise kopyanın kalitesi kullanıcı için önemli bir unsurdur.

1984 yılında Hugh A. Taylor tarafından hazırlanan "Archival Services and the Concept of the User" başlıklı bir RAMP (Records and Archives Management Programme-Belge ve Arşiv Yönetimi Programı) çalışmasında, fiziksel ve entelektüel erişime ek olarak "Yasal Erişim" türü de belirtilmiştir ve yasal erişim: *"Bazı materyaller, ulusal güvenlik ve kişisel gizliliğin korunması açısından kısıtlanmalıdır ancak arşivciler kullanıcılara olabildiğince fazla malzeme sunabilmek için mücadele vermelidirler."*(Taylor, 1984, s.34).

Arşiv kurumlarında arşiv hizmetlerinde erişim sürecinin en iyi şekilde yönetilebilmesi için erişimle ilgili 2 önemli unsur mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Bu unsurlar:

- ◊ Erişim Politikası ve
- ◊ Erişim Yönetimi'dir.

Arşivciler; arşiv yönetimi sistemleri içerisinde yazılı bir erişim politikası oluşturmalıdırlar. Oluşturdukları erişim politikası belge üzerinde bilginin doğasını, işletme içinde belge yönetim sisteminin kurulma nedenini ve bu sistemin kaynaklarını göz önünde bulundurmalıdır (Ellis, 1993, s.190).

Oluşturulan erişim politikası; erişimin zamanında ve etkili bir biçimde gerçekleşmesini bunun yanında iş akış süreci boyunca erişimin sürekli olmasını sağlamalıdır. Erişim politikaları; aynı zamanda erişimi düzenlerken, kontrol de etmelidir (ISO, 2001, s.10). Çünkü erişim esnasında ve erişimden sonra belgeler üzerinde oluşturulan fiziksel

düzende bozulmalar gerçekleşebilmektedir. Bunun yanında erişim politikası, erişim ve erişimle beraber belgeler üzerinde kurduğu kontrol mekanizması ile belgelere izinsiz erişimi de engellemelidir.

Arşiv yönetim sistemleri bünyesinde oluşturulacak olan etkin bir erişim politikası şu noktaları içermelidir (Ellis, 1993, ss.275-276);

- ◇ Kullanıcılar hakkında bilgi
- ◇ Belgelerin hassasiyeti ve güvenilirliği
- ◇ Bireysel gizliliğin korunması
- ◇ Belgeler üzerindeki kısıtlamalar
- ◇ Erişim seviyeleri
- ◇ Belgeler üzerindeki kontrolün derecesi
- ◇ Belgelerin fiziksel durumu
- ◇ Belgelerin güvenliği
- ◇ Belgelere erişim ile ilgili yasalar

Oluşturulan erişim politikası doğrultusunda, erişim sürecinin yönetilmesi sırasında göz önünde bulundurulması gereken birkaç nokta vardır. Bu noktalar:

- ◇ Sınırlı Giriş,
- ◇ Kimlik Tanımlama,
- ◇ Kayıt,
- ◇ Umuma açık olmayan alanlar,
- ◇ Çantasız giriş,
- ◇ Belge talepleri/talep alma,
- ◇ Belgelerin yerine yerleştirilmesi,
- ◇ Kopyalama,
- ◇ Yazılı kurallar,
- ◇ Acil Durum Planları ve
- ◇ Depolar şeklinde sıralanabilir (Ellis, 1993, s.280).

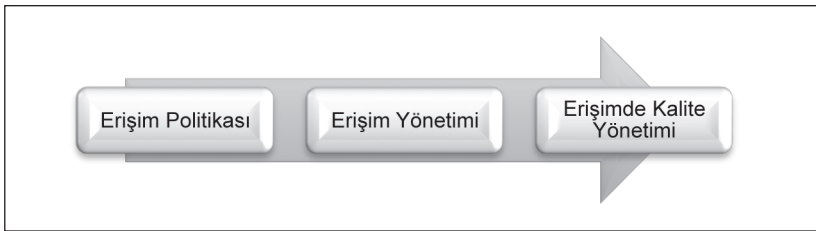
Erişim ile ilgili verilen bilgiler ışığında, son olarak, Angelika Menne-Haritz, 2001 yılında yazdığı "Access - The Reformulation of an Archival Paradigm" başlıklı makalesinde, erişim kavramını, bu çalışma kapsamındaki anlamı ile ele almıştır ve erişim ile ilgili şu cümleleri kullanmıştır (Menne-Haritz, 2001, s.52):

"Erişim paradigması, kullanıcıyı arşivsel bilincin odağına yerleştirir. Arşivlerin kullanılması, varlıklarının yegane nedenidir. Erişim, kullanıcıların arşivlerle çalışmasını sağlayarak çalışmalarında kolaylık sağlar. Erişim, malzemelerin açıklığını ve oryantasyon sayesinde kullanımının kolaylaştırılmasını gerektirmektedir. Bu noktada, arşivler için erişim ve erişim için ise kullanıcı odaklılık vazgeçilmez unsurlardır."

Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetinin Temel unsuru Olarak Erişim

Kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinde erişim süreci, doğal olarak "Kullanıcı gözünde kaliteli bir erişimi" ifade etmektedir ve/veya ifade etmelidir. Bu bağlamda, arşivler, kullanıcılarının sesine (diğer bir ifade ile kullanıcıların arşivlerden (arşivin sunduğu hizmetlerden) beklentilerine ve isteklerine) dikkat kesilmelidirler çünkü kullanıcıların erişim konusunda ihtiyaç duydukları ve/veya gönüllerinden geçen farklı noktalar olabilecektir. Bu çalışma kapsamında, kullanıcının sesinin dinlenmesi noktasına gelmeden önce, arşivlerin kullanıcıların gözünde kaliteli bir erişim süreci için gerçekleştirmesi gerekenler ele alınmaktadır.

Kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinin unsuru olarak erişimin de temelinde kullanıcının sesi olmalıdır. Bu noktada, "**Kullanıcı Odaklı Erişim**" kavramının geliştirildiği bu çalışma kapsamında, "Kullanıcı odaklı erişim" kavramı aşağıda gösterilen şekildeki gibi ele alınmaktadır:



Şekil 2. Kullanıcı Odaklı Erişim'in Temel Unsurları

Şekil 2'de de görüldüğü gibi, bu çalışma kapsamında kullanıcı odaklı bir erişim süreci, 3 temel aşamada oluşturulmuştur. Arşivler, kullanıcı odaklı bir erişim süreci için öncelikle bir erişim politikası oluşturmalıdırlar. Oluşturulan erişim politikası çerçevesinde ise erişim yönetimi sürecini ve erişimde kalite yönetimi süreçlerini sırası ile uygulamalıdırlar.

Erişim Politikası

Kurumların bünyesinde oluşturulan her türlü politika, ister makro isterse mikro seviyede olsun, kurumun süreçlerine önderlik etmektedir. Kurumlarda uygulanan her türlü yönetim süreci önceden oluşturulmuş bir politika çerçevesinde ilerlemektedir.

Kullanıcı odaklı erişimin ilk aşaması olan "Arşiv Politikasının Oluşturulması"nda dikkat edilmesi gereken birkaç nokta belirlenmiştir. Bu noktalar şunlardır:

- ◇ Erişim politikası, kullanıcı odaklı arşiv hizmetini amaç edinen arşivlerde doğal olarak kullanıcı odaklı olmalıdır. Politikanın unsurlarının odağında kullanıcı olmalıdır.
- ◇ Arşivlerde de, genel bir "Arşiv Politikası"nın yanında, arşivciliğin her süreci için ayrı ayrı ve mikro seviyede politikalar oluşturulmalıdır. Örneğin: "Sağlama Politikası", "Erişim Politikası" gibi.
- ◇ Erişim sürecinin başarılı bir şekilde yönetilebilmesi için, hem arşiv çalışanlarının hem de kullanıcıların her zaman erişebileceği şekilde farklı yöntemlerle sunulan bir erişim politikası olmalıdır.

Erişim politikası ile ilgili olarak yukarıda ifade edilen unsurlar doğrultusunda arşiv kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerinin doğru tespit edilmesi önemli bir aşama olarak karşımıza çıkmaktadır.

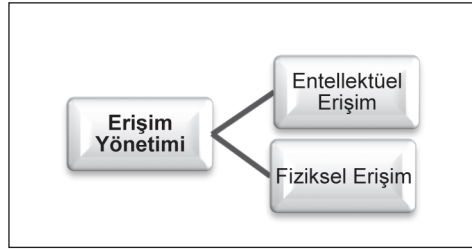
Arşiv politikasının oluşturulması aşamasından sonraki aşama "Erişim Yönetimi"dir.

Erişim Yönetimi

Kullanıcı odaklı erişim sürecinin "Erişim Yönetimi" aşaması için, "Erişim Politikası"nda belirtilen unsurlar geçerlidir.

Erişim yönetiminde dikkat edilmesi gereken nokta arşiv malzemesinin tek ve benzersiz (unique) olması ve bunun doğal bir sonucu olarak da değerli olmasıdır. Herhangi bir hizmet kurumunda olduğu ve/veya olması gerektiği gibi, "müşteriye yüksek derecede yetki ve hak", arşivlerde söz konusu olamamaktadır. Bu noktada, "Erişim Yönetimi" sürecinde, hem arşivin hem de kullanıcının yetki ve sorumlulukları açıkça ifade edilmelidir. Erişim yönetimi süreci çok detaylı bir şekilde tasarlanmalı ve süreç ile ilgili her unsur yazılı bir şekilde hem arşiv çalışanlarına hem de kullanıcılara iletilmelidir.

Erişim yönetimi ile ilgili olarak yukarıda ifade edilen gerekliliklere ek olarak, süreç Şekil 3'de de gösterildiği gibi erişimin iki temel aşaması doğrultusunda ayrılmalıdır. Çünkü, daha önce de belirtildiği gibi entelektüel erişim ve fiziksel erişim süreçleri birbirinden farklı adımlardan oluşmaktadır. Bu nedenle, erişim yönetiminin de bu iki temel aşamaya ayrılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

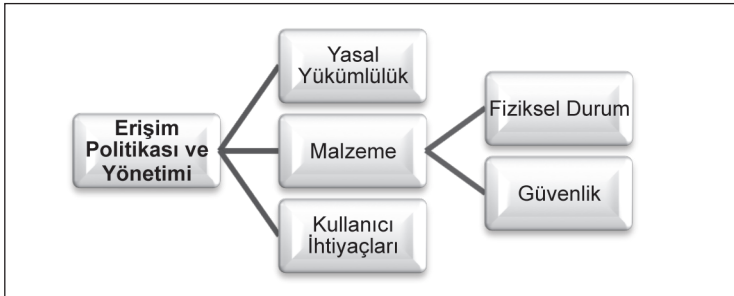


Şekil 3. Kullanıcı Odaklı Erişim Yönetiminin Temel Aşamaları

Şekil 3’de gösterilen entellektüel erişim ve fiziksel erişim süreçlerinin aşamaları detaylı bir şekilde oluşturulmalı ve yazılı hale getirilerek hem arşiv çalışanlarına hem de kullanıcılara çeşitli yöntemlerle iletilmelidir.

Kullanıcı odaklı bir erişim yönetimi süreci ile ilgili verilen asgari kriterler ışığında erişim yönetiminin en önemli amacı şu şekilde ifade edilebilir: Hizmet süreçlerinde müşteri segmentasyonunun alt unsuru olan müşteri memnuniyetinin sağlanmasındaki etkili noktalardan biri müşteriye kurumdan ve hizmetten beklemesi gerekenlerin açıkça bildirilmiş olmasıdır. Erişim yönetimi ile birlikte entellektüel ve fiziksel erişim süreçlerinin aşamaları belirlenip kullanıcıya bildirilerek kullanıcının ve arşivin hakları ortaya konulmakta ve bu yolla erişim yönetiminin amacına ulaşılmaktadır.

Kullanıcı odaklı bir “Erişim Politikası” ve “Erişim Yönetimi” için ifade edilen gerekliliklerin yanında, iki süreci de ortak ilgilendiren ve kullanıcı odaklı bir erişim süreci için stratejik öneme sahip birkaç unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar Şekil 4’de gösterilmektedir.



Şekil 4. Kullanıcı Odaklı Erişim Politikası ve Yönetimi'nin Temel Unsurları

Şekil 4’de de görüldüğü üzere, çalışma kapsamında genelde tüm erişim süreçleri özelde ise kullanıcı odaklı bir erişim süreci için göz önünde bulundurulması gereken

unsurlar kurumun yasal yükümlülükleri, malzeme ve kullanıcı ihtiyaçları olarak belirlenmiştir.

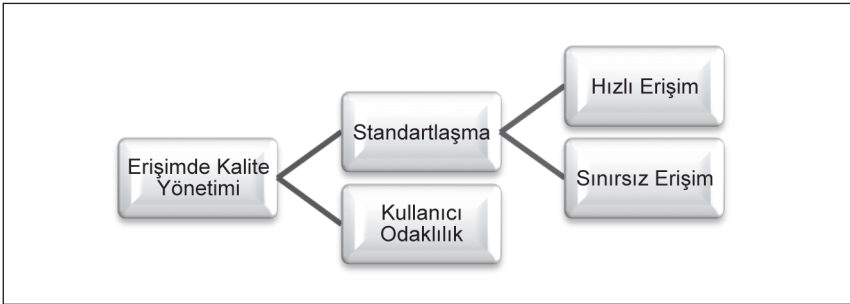
Yasal yükümlülük, erişim politikası ve yönetimi için önemli bir unsurdur. Çünkü özellikle ulusal arşivler için uygulamalarını yönlendiren temel unsur ülkenin ilgili yasaları olmaktadır. Malzemenin fiziksel durumu ve güvenliği hususu ise ikinci derecede önemli noktadır. Benzersiz ve tek olan arşiv malzemesinin kullanıcıya erişimi sağlanmadan önce fiziksel durumunun analiz edilmesi ve güvenliğinin sağlanması gerekmektedir.

Bu noktada şu hususa değinmekte fayda vardır: “Daha önce de belirtildiği gibi, arşivlerin, arşiv malzemesinin özelliğinden kaynaklanan hassas bir durumu söz konusudur. Bu nedenle, kullanıcı ihtiyaçları; yasal yükümlülük ve malzeme unsurlarından sonra gelmektedir. Halbuki hizmet kurumlarında başarıyı yakalayabilmek için günümüzde kabul edilen prensip kullanıcı ihtiyaçlarının başta kurum imkanları olmak üzere diğer hususların optimize edilerek karşılanmasıdır. Ancak bu durum arşivler için geçerli olamamaktadır.”

Erişimde Kalite Yönetimi

Erişimde kalite yönetimi Kullanıcı Odaklı Erişim’in 3. temel unsuru olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında, kalite yönetimi süreci, erişim politikası ve erişim yönetimi süreçlerinin kapsamında değil ayrı bir süreç olarak ele alınmaktadır. Çünkü hizmet sunan kurumlar için kalite yönetimi müşteri memnuniyetinin sağlanmasındaki en önemli araçtır ve genellikle ayrı bir süreç olarak farklı yöntem ve tekniklerle yönetilmektedir. Arşivlerin de birer hizmet kurumu olarak ele alındığı bu çalışmada da kalite yönetimi ayrı bir süreç olarak ele alınması gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur.

Çalışma kapsamında erişimde kalite yönetimi 2 temel aşamada oluşturulmuştur. Bu aşamalar, “Standartlaşma” ve “Kullanıcı Odaklılık”tır ve Şekil 5’de gösterilmektedir.



Şekil 5. Erişimde Kalite Yönetimi ve Unsurları

Erişimde Standartlaşma

Standartlaşma, uygulanan her türlü süreçte belirli bir başarı oranının yakalanabilmesi için gereken bir unsurdur. Standartlaşma ile hem uygulayıcılar hem de müşteriler belirli seviyede bir bilince sahip olmaktadır. Erişim süreci için de aynı şeyleri söylemek mümkündür. Ancak dünyada ve Türkiye'deki arşivler, ilgili dernekler, konseyler v.b. incelendiğinde erişim ile ilgili çok az standardın oluşturulduğu ve uygulandığı görülmektedir.

Erişimde standartlaşma ile ilgili olarak dünyadan iki önemli standart örnek olarak gösterilebilir. Bunlar, Yeni Zelanda Erişim Standardı ve İngiliz Ulusal Arşiv Konseyi'nin oluşturduğu Arşiv Erişim Standardı'dır. Kullanıcı odaklı bir erişim sürecinde standartlaşma çalışmalarını başta bu iki örnek göz önünde bulundurularak gerçekleştirilebilir.

Yeni Zelanda Erişim Standardı'nın ilk versiyonu 2001'de düzenlenmiş son versiyonu ise Ağustos 2006'da yayınlanmıştır. Erişim standardı "Recordkeeping Standards" başlığı altında geliştirilen standartlardan bir tanesidir. 21 sayfadan oluşan standart kapsamında 9 prensip ve her prensip için oluşturulan toplam 31 adet gereklilik geliştirilmiştir (Archives New Zealand, 2006, ss.1-2).

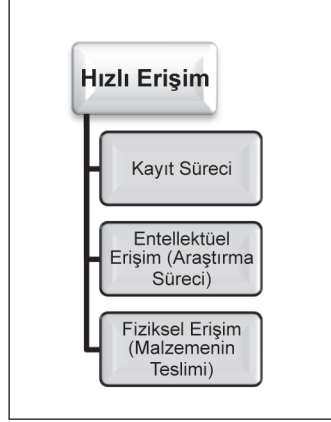
Ulusal Arşiv Konseyi tarafından geliştirilen Arşivler için Erişim Standardı ise Yeni Zelanda Erişim Standardından çok daha geniş kapsamlıdır. 2008 yılında geliştirilen standart 52 sayfadan oluşmaktadır ve ek olarak 10 sayfalık bir iş planı içermektedir. Standardın en karakteristik özelliklerinden bir tanesi standartta "Hizmet Yönetimi" kavramının kullanılmasıdır. Standart, erişimin amaç ve hedefleri, eşitlik, iletişim ve açıklık (openness), cevap verebilirlik, etkinlik ve etkililik, hizmet yönetimi, personel katılımı ve sorumluluğu, kullanıcı yükümlülükleri, hizmet bilgisi, hizmetlere erişim, içeriğe erişim, yeni kullanıcılara özel hizmetler, yerinde hizmet sunumu ve uzaktan hizmet sunumu temel başlıklarını içermektedir (National Council on Archives, 2008, ss.5-12).

Erişimde standartlaşma birçok gerekliliği beraberinde getirmektedir. Böylelikle erişimde kalitenin ilk unsuru yakalanmış olmaktadır. Kullanıcı odaklı bir erişim süreci üzerinde durulan bu çalışmada, standart bir erişim hizmetinin öne çıkan iki özelliği vurgulanmaktadır. Bunlar:

- ◊ Hızlı Erişim ve
- ◊ Sınırsız Erişim'dir.

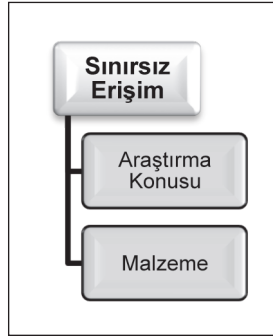
Arşivlerin kullanım amaçları incelendiğinde hızlı ve sınırsız erişim kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinin öncelikli gereklilikleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle, erişim sürecinde standartlaşma, birçok özelliğin yanında özellikle bu iki gerekliliği yerine getirmelidir.

Hızlı erişim, Şekil 6'da görülebildiği üzere 3 temel aşamada oluşturulmuştur. Hızlı erişimden kasıt, öncelikle kullanıcının kayıt edilmesi sürecinde sonrasında ise sırası ile entelektüel ve fiziksel erişimde belirli bir hızın yakalanabilmesi ve korunabilmesidir.



Şekil 6. Hızlı Erişim ve Unsurları

Sınırsız erişim ise Şekil 7'de de görülebildiği üzere 2 unsorda ele alınmaktadır. Bu unsurlar araştırma konusu ve malzemedir.



Şekil 7. Sınırsız Erişim ve Unsurları

Arşiv kullanıcılarının genelde karşılaştığı 2 önemli kısıtlama araştırma konusu ve talep edilen malzeme sayısı olmaktadır. Kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinde bu iki kısıtlama da bulunmamalıdır. Arka masa hizmetleri iyi bir şekilde tasarlanıp uygulanmalı ve "sınırsız erişim" özelliği arşiv hizmetine kazandırılmalıdır.

Erişimde Kullanıcı Odaklılık

Erişimde kullanıcı odaklılık, çalışma kapsamında Erişimde Kalite Yönetimi'nin ilk unsuru olan Erişimde Standartlaşmadan ayrı tutulmuştur. Çünkü, her ne kadar arşiv hizmetlerinin doğası ve kullanıcı profili, arşiv hizmetlerinde çok değişken olmasa da, özellikle teknolojinin ilerlemesi nedeni ile, hızlı ve sınırsız erişime ek olarak kullanıcıların erişimden talep edecekleri farklı özellikler olabilecektir. Bu aşamanın amacı da standart bir erişim sürecinde bulunmayan ancak kullanıcının sesinin dinlenmesi ile ortaya çıkan farklı erişim özelliklerinin belirlenmesidir. Böylelikle arşiv kurumu olarak, standart erişime ek olarak, kullanıcının belirlediği özellikleri de erişim sürecine katarak kullanıcı gözünde kaliteli bir arşiv hizmetinin verilmesi sağlanmaktadır.

Erişimde kullanıcı odaklılığın yakalanabilmesi için daha önce de belirtildiği gibi kullanıcının sesinin dinlenmesi gerekmektedir. Bu amaçla rutin olarak kullanıcı memnuniyet anketlerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Uygulanan memnuniyet anketleri sadece erişim süreci için değil arşivin diğer tüm uygulamalarında kullanıcı odaklılığın yakalanmasındaki en önemli araçlar olmaktadır.

Genel Değerlendirme ve Sonuç

İnsan unsurunun giderek önem kazandığı günümüzde, kurumlar başarıyı yakalayabilmek için insanı süreçlerinin odağına almalıdırlar. Bu nokta, hizmet kurumları için daha da önem kazanmaktadır. Hizmet kurumları olarak değerlendirebileceğimiz arşivler için de insan unsuru yani kullanıcılar arşiv sürecinin odağında olmalıdır. Kullanıcı odaklı bir yönetim prensibini benimseyen ve uygulayan arşivlerde başarı daha kolay yakalanabilecektir.

Kullanıcı odaklı bir arşiv hizmetinin erişim, araştırma ortamı, malzeme ve arşivci unsurlarına ayrıldığı bu çalışma kapsamında unsurların ilki olarak görülen erişim kavramı irdelenmiştir. Erişim kavramının odağına kullanıcı yerleştirilmiştir ve erişim ile ilgili her türlü uygulamada kullanıcının ihtiyacı ve beklentileri yön verici unsur olmuştur.

Çalışmanın temel amacı Giriş bölümünde de belirtildiği gibi, arşivler, arşivciler ve hatta kullanıcılar için kullanıcı odaklı bir erişim sürecinin sahip olması gereken temel özelliklerini ortaya koymak ve literatüre bu bağlamda bir çalışma kazandırabilmektir.

Sonuç olarak, arşivciliğin erişim fonksiyonu günden güne değişime uğramaktadır. Günümüzde erişim, dijitalleşme kavramı ile birlikte anılmaktadır. Erişim arşivciliğinin bir fonksiyonu olarak ne kadar değişime, ilerlemeye uğrasa da, kullanıcı odaklı arşiv hizmetlerinin birinci derecede önemli unsuru olarak kullanıcının yön vermesi gereken bir unsur olmaya devam edecektir.

Kaynakça

- Archives New Zealand. (2006). *Continuum Create and Maintain/Access Standard*. New Zealand: Archives New Zealand.
- Ellis, J. (Edit.). (1993). *Keeping archives*. Melbourne: Thorpe.
- ISO. (2001) *ISO 15489 information and documentation – part 1 general / records management*. Switzerland: ISO.
- Jimerson, Randall C. (2003). Reference, Access and use, *OCLC Systems and Services*, 19(1), ss.13-16.
- Karakaş, H., Rukancı, F. ve Anameriç H. (2009). *Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü*. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.
- Menne-Haritz, Angelika. (2001). Access- the reformulation of an archival paradigm, *Archival Science*, (1), 57-82.
- National Council on Archives. (2008) *A Standard for Access for Archives*. London: Public Services Quality Group.
- Pearce-Moses, Richard. (2005). *A glossary of archival and records terminology*. Chicago: The Society of American Archivists.
- Schellenberg, T.R. (1956). *Modern archives: principles and techniques*. Chicago: University of Chicago Press.
- Taylor, Hugh A. (1984). *Archival services and the concept of the user: a ramp study*. Paris: Unesco.
- Van Looy, Bart, Gemmel, Paul ve Van Dierdonck, Rolan. (2003). *Services management: an integrated approach*. 2. bs., London: Pearson Education Limited.
- Williams, Caroline. (2006). *Managing archives: foundations, principles and practice*, Oxford: Chandos Publishing.