

ARŞİVLERDE KULLANICI BEKLENTİLERİNE YÖNELİK ÇALIŞMALARIN ÖNEMİ*

IMPORTANCE OF USER EXPECTATIONS ORIENTED STUDIES IN ARCHIVES

* Bu makale, "Osmanlı'nın İzinde Prof. Dr. Mehmet İpşirli Armağanı", İstanbul 2013, Cilt. II, s. 441-452." de İngilizce olarak yayınlanmıştır.

ÖZET

Sayısal evrimi ve bilgi çağını yaşadığımız dünyamızda, toplumun iletişim yollarından bilgi kullanımına kadar birçok şey değişmektedir. Araştırmacılar, arama davranışları ve araştırma araçları yanı sıra arşivsel dokümantasyonda aranan bilgi türlerinde de değişim yaşanmaktadır. Arşivsel bilgiden azami yararlanılmasını amaçlayan arşivlerin bu değişimlerin gerisinde kalmaları, toplumun, diğer bilgi kaynaklarından elde edemeyeceği bilgiden yoksun bırakılması anlamına gelir. Ayrıca bilgi pazarındaki haklı yeri koruyabilmeleri için arşivlerin bu değişimlere hazırlıklı olmaları gerekir. Bu nedenle de kayıtları (analog ve sayısal) koruma ve içerdikleri kültürel ve bilimsel bilgiye erişimi çağın getirdiği beklentiler doğrultusunda sürdürebilme sorumluluğu taşıyan arşivcilerin, değişen koşulları izlemeleri ve onlara uyum sağlamları hayati önem arz etmektedir.

Arşivlerin bilgi ortamının vazgeçilmez bir parçası olma niteliğinin sürekli olarak geliştirilmesi gerekliliğinden yola çıkan bu yazıda, arşivlerin günümüz değişimlerine uyum sağlamlarında kullanıcı çalışmalarının rolü açıklanmaya çalışılmış ve kullanıcı beklentilerini aksettiren çalışmaların, müşteri hizmetleri programlarında sürediren bir görev olarak yerini alması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kullanım, kullanıcı, kullanım/kullanıcı çalışmaları, arşivsel araştırma

ABSTRACT

In our contemporary world witnessing digital evolution and information age, from societies' communication ways to use of information, many things are changing. Changes are being experienced in researchers, information seeking behaviors and finding aids, along with the information types searched in archival documentation. When archives, aiming to maximize the use of archived information, lag behind this change, the society will be deprived of the information that cannot be obtained from other sources. Furthermore, in order to maintain their deserved position in the information market, archives should be prepared for such changes. Therefore, it is of vital importance that the archivists, who are responsible for preserving the records (both digital and analogue) and sustaining the access to the cultural and scientific information in these records in line with the expectations brought by the age, follow the changing environment and adapt to these changes.

Setting out from the necessity of continuous development in the archives as an essential component of the information media, in this paper the role of user oriented studies in the adaptation of the archives to the contemporary changes has been tried to be explained and it has been concluded that the studies reflecting user expectations should become an ongoing duty of the customer services programs.

Keywords: Use, user, use/user studies, archival research

Ş. Nihal SOMER

İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: nihal.somer@gmail.com

1. Giriş

Günümüzde insanların arşivlerden beklentileri sürekli değişmektedir. Arşivsel araştırmalarda eğilim, daha önce araştırılmamış sosyal içerikli

konulara yönelmektedir. Teknolojik yenilikler doğrultusunda; saklama ortamları analogdan sayısal, araştırma araçları kâğıt ortamdan uzaktan erişim araçlarına dönüşmekte, araştırma yerleri referans salonlarından evlere, ofislere ve hatta ceplere taşın-

maktadır. Araştırmacılar, istedikleri bilgiyi en hızlı ve en kolay yoldan elde etme peşindedirler. Arşivler de bu değişimi dikkate alarak müşteri çekmek için, mevcutları satmak yerine müşteri odaklı ‘pazarlama’ olgusunu kabul etmek ve gelen müşterilerle yetinmek yerine elektronik dünyada arşivlerin gerçek potansiyelini analiz etmek durumundadırlar.

Theodore Levitt, 1960 yılında Harvard Business Review’da yayınlanan “Marketing Myopia” adlı makalesi ile pazarlamaya, günümüze kadar geçerliliğini yitirmemiş yeni bir bakış açısı kazandırmıştır. Levitt’e göre işletmeler bir şeyler üretici değil müşteri tatmin edici yapılarıdır; onlara *müşteri-yaratıcı* ve *müşteri-tatmin edici* örgütler olarak bakılması gerekir. Bu bakış açısıyla işletmeler, öncelikle beklentilerin neler olduğunun, daha sonra bunların nasıl karşılanabileceğinin saptanması ve son olarak da bu beklentilerin karşılanmasını sağlayacak hammaddelerin temin edilmesi tarzındaki pazarlama yönelimini benimsemelidirler¹. Arşivler, hedefi azami araştırmacının değişen beklentilerini en iyi biçimde karşılamak olan bilgi işletmeleri olarak kabul edildiğinde, onların da, müşterilerine yönelmeleri, değişen beklentiler doğrultusunda onları dinlemeleri, gereksinim ve sorunlarını doğru anlamaları ve bunları karşılayacak uygulamalar yapmaları gerekir.

Bilimsel kaynaklar incelendiğinde arşiv ve kütüphanelerde kullanıcı çalışmalarının 1980’lerden itibaren başladığı görülmektedir. Başlangıçta bu çalışmaların çoğu kullanıcı ve kullanılan materyal istatistiklerinin niceliksel analizi üzerinde yoğunlaşırken, ilerleyen süreçte çalışmaların yelpazesi gittikçe genişlemiş ve son yıllardaki eğilim ise, kullanıcı davranışları (kullanıcıların veya kullanıcı gruplarının tipolojisi ile araştırma stratejileri ve teknikleri) üzerinde odaklanmak şeklinde olmuştur. Önemi gittikçe artan kullanıcı çalışmaları, müşteri hizmetlerinin temel unsurlarından biri olarak kabul görerek arşivsel programlarda yerini almaya başlamış ve bu süreç yeni teknolojilerin girişiyle hızlanmıştır².

2. Kullanım ve Kullanıcı

En basit anlatımla arşivlerde *kullanım*, arşivsel bilginin kullanımı; *kullanıcı* ise bu bilgileri kullananlar anlamına gelir. William J. Maher kullanımı, *elyazması ve arşivsel mevcut içerisinden araştırma araçlarını ve danışma personelinin bilgi ve deneyimini kullanarak bilgiye erişmek*³ şeklinde tanımlar. Bu tanımdaki bilgiye erişimde, sadece arşive gelenlerin şimdiki erişimi değil; bununla birlikte, arşive gelerek ya da uzaktan erişimle arşivin sunduğu hizmetlerin hem şimdiki hem de olası erişimlerde kullanımını dikkate alınmalıdır⁴.

Richard Pearce-Moses tarafından hazırlanan A Glossary of Archival Terminology (Arşiv Terminolojisi Sözlüğü) adlı çalışmada kullanıcı, *bir deponun koleksiyonlarını ve hizmetlerini kullanan bir birey, bir müşteri, bir okuyucu, bir araştırmacı*⁵ şeklinde tanımlanır. Elektronik ortamda depolanan bilgi miktarının hızla artışıyla birlikte bilgi merkezi olarak arşivlerin çevrimiçi kullanıcıları da kullanıcılarının gittikçe artan kısmını oluşturmakta ve bunlar arşive giren fiziksel kullanıcılar kadar önem arz etmektedir⁶. O halde bu tanımlamaya çevrimiçi kullanıcıların da dâhil edildiği unutulmamalıdır. Conway, hiç arşive gelmeyen ve(ya) arşivsel bilgiye uzaktan erişmemiş olan ama arşivsel bilgiyi dolaylı olarak kullananları da arşiv kullanıcıları olarak nitelemek gerektiğini ki-

1 Theodore Levitt, “Marketing Myopia”, *Harvard Business Review*, September-October 1975, s. 11.

2 Kellie Snow ve diğerleri, “Considering the User Perspective: Research into Usage and Communication of Digital Information”, *D-Lib Magazine*, 14 (5/6), May/June 2008, 2 Aralık 2011 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/may08/ross/05ross.html> adresinden erişildi.

3 William J. Maher, “Use of User Studies”, *The Midwestern Archivist*, XI (1), 1986, s. 15.

4 Lawrence Dowler’e göre kayıtların değerini belirleyen temel unsur onların kullanımınıdır. Bununla birlikte, kullanım sadece şimdiki kullanım ile sınırlanmamalı aynı zamanda arşivdeki bilgiyi kim kullanabilirdi, kim kullanabilir ve hatta kim kullanmalı gibi cevaplar da kullanım tanımı ve çalışmaları içerisinde ele alınmalıdır (Lawrence Dowler, “The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records”, *American Archivist*, 51, Winter and Spring 1988, s. 78.).

5 Richard Pearce-Moses, *A Glossary of Archival and Records Terminology*, The Society of American Archivists, Chicago 2005, 2 Aralık 2011 tarihinde <http://www2.archivists.org/glossary/terms/u/user> adresinden erişildi.

6 Amanda Hill, “Serving the Invisible Researcher: Meeting the Needs of Online Users”, *Journal of the Society of Archivists*, 25(2), 2004, s. 147.

saca arşiv kullanıcıları, tarihsel bilgiden yararlanan herkesi kapsar şeklinde belirtmektedir⁷.

Kullanım ve kullanıcı iki türde ele alınmaktadır: Dolaysız ve dolaylı. *Dolaysız kullanım*, arşivsel araştırmayla karşılanabilecek bilgi gereksinimleri olan insanların yani *dolaysız kullanıcılar*'ın arşive bizzat gelerek veya uzaktan erişimle gerçekleştirdikleri kullanımdır. *Dolaylı kullanım* ise, belgelerden, doğrudan kullanarak değil onlara dayalı çalışmalardan yararlanan insanların yani *dolaylı kullanıcılar*'ın kullanımlarıdır. Dolaysız kullanımın önemi; arşiv kaynaklarından çıkartılan bilginin miktarına, bunların doğru yorumlanmasına ve kullanılmasına, diğer bilgilerle iyi bağdaştırılmasına ve yayınlanarak diğer insanlara da ulaşmasına bağlı olarak değişir. Dolaylı kullanım ise, arşivsel bilginin bireylere, gruplara ya da bütünüyle topluma yararlılığı açısından önemlidir⁸.

Arşivlerde genellikle kullanım ölçümleri; belirli bir süre içerisinde arşive kaç kişinin geldiği, bir koleksiyon ya da belgenin kaç kez kullanıldığı veya hangilerine kaç kez erişildiği, arşivin kaç kez telefonla arandığı, kaç müşteriden mektup, e-posta vb. geldiğinin sayılması ve kaydedilmesiyle yapılır. Oysa gerçekçi bir kullanım ölçümü, gereksinim duyduğu bilgiyi yaptığı araştırmayla bulabilmiş insanlar tarafından kayıtların ne kadarının kullanıldığı yani *anlamli kullanım* ile yapılmalıdır⁹ ve bu tür kullanıcıların sayısı bize arşivlerin gerçek kullanımı hakkında bilgi verir. Şüphesiz türlü yollarla arşivde bilgi arayan ancak beklentileri karşılan(a)mayanların, yani arşivde anlamli kullanım gerçekleştir(e)meyenlerin bilgilerinin de ayrı değeri vardır. Bunlar; 'insanların arşivlerde neler aradıkları', 'aradık-

larını bulamama nedenleri', 'aradıklarını bulamayanların arşiv dışında hangi kaynaklara yönlendirilebileceği' gibi soruların cevaplarını arayan arşivci için önemli ipuçlarıdır.

3. Kullanıcı/Kullanım Çalışmalarının Amacı

İnsanlar arşivlerde bilgi gereksinimlerini karşılamak için araştırma yaparlar. Paul Conway bilgi gereksinimini, *basitçe, arşivsel bilginin kısmen ya da bütünüyle cevaplayabilmesi için sorulan sorudur*¹⁰ şeklinde tanımlar. Araştırmacı arşivsel bilgiye ya gerekli, ya değerli ya da merak uyandırıcı¹¹ olduğu için gereksinim duyar ve araştırma yapar. Genelde araştırmalar, bilinmeyen öğeler üzerinde yapılır, ayrıca hangi kayıtların var olduğunu çıkartmak için yani eleme süreci olarak da kullanılır¹².

Sebebi ne olursa olsun, müşterilerinin beklentilerini iyi bir şekilde karşılamak için arşivcilerin, cevapları az bilinen/bilinmeyen/ihmal edilebilen ya da yaşanan koşullara bağlı olarak değişen şu soruların yanıtlarını aramaları gerekecektir:

- Kullanıcı arşivi ve malzemeyi nasıl öğrendi?
- Arşivleri kullananlar kimlerdir, meslekleri nedir, ilgi alanları nelerdir?
- Başkaları için mi araştırma yapmaktadırlar, yoksa kendileri için mi?
- Kullanıcı grupları nelerdir?
- Kullanıcıların arşiv deposu algıları nelerdir?
- Arşive gelişlerinde ya da uzaktan erişimle yollarını nasıl bulurlar?
- Araştırma araçlarını nasıl kullanırlar? Yeterli bulmuşlar mıdır? Bulmadılarsa nedenleri nelerdir?
- Hangi araştırma araçlarını tercih ederler?
- Kullanıcılar niçin arşivsel kaynaklarda bilgi ararlar?
- Gereksinimleri nelerdir?
- Birincil kaynaklarda araştırma yapan kullanıcı-

7 Paul Conway, "Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives", *American Archivist*, 49, Fall 1986, s. 395-396.

8 Bruce W. Dearstyne, *Arşivsel Girişim: Modern Arşivcilik İlkeleri, Uygulamaları ve Yönetim Teknikleri* (trc. Mustafa Akbulut ve A. Oğuz İcimsöy), İstanbul 2001, s. 170; Conway, *a.g.e.*, s. 396.

9 Bruce W. Dearstyne, "What is the Use of Archives? A Challenge for the Profession", *American Archivists*, 50(1987), s. 82. Dearstyne, mevcutlarının anlamli araştırma kullanımını arttırmak ve o kullanımın öneminin verdiği mesajı kamuya bildirmek için arşivcilerin bir pazarlama stratejisine ve uyuma ihtiyaçları olduğunu vurgular (s. 85).

10 Conway, *a.g.m.*, s. 396.

11 Randall C. Jimerson, "Redefining Archival Identity: Meeting User Needs in the Information Society", *American Archivist*, 52, Summer 1989, s. 339.

12 Elizabeth Yakel ve Deborah A. Torres, "AI: Archival Intelligence and User Expertise", *American Archivist*, 66, Spring /Summer 2003, s. 59.

caların davranışlarının altında yatan muhakemeler ve nedenler nelerdir?

- Aradıklarını bulabildiler mi/ beklentileri karşılanabildi mi?

- Elde ettikleri bilgi ne denli zengin ve kapsamlıdır?

- Elde ettikleri bilgi, araştırılan konuyu aydınlatmış mı yoksa yeni soruların çıkmasına mı yol açmıştır?

- Malzemenin çalışılması, araştırmacının takip edeceği başka kaynakları ortaya çıkartmış mıdır ya da yenilerini mi önermektedir?

- Elde ettikleri bilgileri nere(ler)de ve nasıl kullanırlar /değerlendirirler/ yorumlarlar?

- Elde ettikleri bilgileri yayınladılar mı?

- Kullanılan malzemenin miktarı nedir?

- Arşivin araştırmayı teşvik etme faaliyetleri ne denli etkili olmaktadır?

Arşivi kullananlara ve onların belgelerden yararlanarak yaptıkları araştırmalara yönelik bu tür soruların cevaplarını bulabilmek amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar *kullanıcı/kullanım çalışmaları* olarak nitelendirilir. Amerikan Arşivciler Derneği'nin Arşiv Terminolojisi Sözlüğü'nde kullanıcı/kullanım çalışması için verilen tanım şöyledir: *müşterileri, onların gereksinimlerini ve koleksiyonları ve araştırma araçlarını nasıl kullandıklarını anlamak için yürütülen araştırmadır*¹³.

Bu çalışmaların amacı; müşteri beklentilerini en iyi karşılayacak şekilde hizmet kalitesini artırmak ve taraftar müşteri kazanmak amacıyla yapılacak uygulamalarda kullanılacak yönlendirici bilgileri, verileri ve/veya ipuçlarını elde etmektir.

Bu amacı gerçekleştirmek için çalışmaların, bilgi kullanımı ile bu bilginin sağlandığı ve sağlanabileceği yollar arasındaki ilişkiyi sistematik olarak kurmak için yapılması gerekir¹⁴. Böylece, kullanıcı beklentilerini saptamak, bunların nasıl karşılandığını anlamak, karşılanamayanları belirlemek ve beklentilerin nasıl değiştiğini anlamak mümkün olur. Bu da, arşivsel kayıtların ve içerdikleri bilginin daha iyi anlaşılması yanı sıra, kullanımı artıracak ve beklentileri karşılayacak ne tür uygulamalar yapıl-

ması gerektiğinin belirlenmesinde önemli veriler/bilgiler elde edilmesini sağlayacaktır. Ayrıca, elde edilenlerin ışığında uygulamaların güncellenmesi, taraftar müşteri kazanmanın da yolunu açacaktır.

Hemen her arşivde yapılan istatistikî kullanım çalışmaları dışında kalan kullanıcı çalışmalarının, değişen koşullar ve durumlara bağlı olarak zaman zaman (hatta düzenli aralıklarla) tekrarlanması gerekir. Bunun en önemli nedeni, günümüze kadar olduğu gibi bundan sonra da toplumun sürekli değişim içerisinde olacağı ve buna bağlı olarak müşteri yelpazesinin ve arşivden beklenenlerin farklılaşacağıdır.

Şunu da belirtmek gerekir ki çalışmalar ne kadar fazla kullanıcı üzerinde yapılırsa, arşivsel programlar ve hizmetlerin, beklentilerin karşılanmasına olan etkilerini o kadar iyi anlamak mümkün olur. İdeal olan, bu tür çalışmaların ulusal ölçekte, mantıklı ve tutarlı bir standartta yürütülmesidir ki böylece elde edilen verileri karşılaştırmak ve çok daha verimli sonuçlar elde etmek mümkün olur.

4. Kullanıcı Çalışmalarının Önemi

Belgeler, onlardan yararlı bilgiler çıkartılmak için korunur. Araştırmacılar tarafından faydalı bilgi elde edilemeyen belgelerin hiçbir yararı olmayacağı gibi ender kullanılanların yararı da sınırlı demektir¹⁵. Bu perspektiften bakıldığında, belgeler üzerinde yapılan işlemler ve onların gelecek nesillere ulaştırılmak üzere korunması, onlardan azami ölçüde yararlanıldığı zaman değer bulacaktır. O halde arşivsel uygulamaların, en fazla anlamlı kullanımı sağlayacak şekilde yapılması gerekir. Bunu gerçekleştirmek için arşivcilerin kullanım/kullanıcı çalışmaları yapmaya ihtiyaçları vardır, Dowler'in deyişiyle *kayıtlardan yararlanılabilmesi ve kullanımı üzerinde yapılan araştırma arşivcilik mesleğinin birinci hedefi olmalıdır*¹⁶.

Tüm çabalar; kullanıcıları memnun edecek şekilde arşivlerin görevlerini ve uygulamalarını güncellemek ve toplumu arşivsel bilgiden mahrum etmemek içindir. Bu bağlamda kullanıcı çalışmalarından neler elde edilebileceğine kısaca değinilecektir.

Misyonu Yeniden Tanımlamak

Tarih boyunca toplumsal güçler ve süreçlerin değişmesi, temel işlevler aynı kalsa bile arşivlerin

13 Pearce-Moses, *a.g.e.*

14 Dowler, *a.g.m.*, s. 74.

15 Dearstyne 2001, *a.g.e.*, s. 169.

16 Dowler, *a.g.m.*, s. 74.

felsefesinde ve öne çıkan işlevlerinde değişiklikler yaşamalarına sebep olmuştur¹⁷. Bu bağlamda, önceleri *arşiv malzemesinin korunması* arşivlerin ve arşivcilerin öncelikli misyonu iken, daha sonraları *malzemeden daha geniş bir kitlenin yararlanmasının sağlanması* ön plana çıkmış ve *kullanıcı odaklı arşiv hizmetleri* arşivlerin öne çıkan temel işlevi haline gelmiştir¹⁸. Arşivciler, zaman içinde genişleyen diğer temel işlevlerinin hiçbirinden vazgeçmeden, mesleklerinin bu temel işlevini ayrıntılı şekilde analiz etmeli ve anlamalıdır. Bu bağlamda arşivcilerin öncelikle yapmaları gereken, hizmet verecekleri kullanıcılarını çalışmak olmalıdır. Kullanıcı çalışmaları yardımıyla müşterilerini tanıyabilir, onların sürekli değişen gereksinim ve beklentilerini saptayabilir ve müşteri odaklı hizmetlerini gerçekleştirebilirler.

Bilgi toplumunda önemli bir yere sahip olmak, yapılan işin toplum tarafından ne denli değerli/önemli bir iş olarak algılanmasına bağlıdır. Kullanım çalışmaları sayesinde arşivciler, araştırmanın önemini/anlamını ve etkisini öncelikle kendileri daha iyi anlayacaklar ve böylelikle de toplumdaki rollerini ve kimliklerini daha net tanımlayabileceklerdir. Ayrıca, arşivci bu konuyu kendisi bilmez ve kendisini netleştirmese başkalarına açıklaması ve onları ikna etmesi de mümkün olmaz¹⁹. Bu nedenle arşivlerin ve arşivcilerin, öncelikle, toplumsal değişimlere göre misyonlarını yeniden belirlemek ve tanımlamak için kullanım çalışmaları yapmaya ihtiyaçları vardır.

Taraftar Müşteri Kazanmak ve Parasal Kaynak Elde Etmek

Kullanıcı hizmeti verdikleri için hizmet kurumları arasında yer alan arşivlerin, diğer hizmet kurumlarında olduğu gibi, *mükemmel hizmet* vererek *taraftar müşteri* kazanmak için strateji geliştirmeleri gerekir²⁰. Bu stratejilere müşterileri tanımak ve onların gereksinimlerini belirlemekle başlanmalıdır. Çünkü onları tanımadan, davranışlarını bilmeden, neler istediklerini anlamadan onları memnun

etmek ve taraftarlıklarını sağlamak mümkün olmaz.

Kullanıcıların sorduğu sorular, onlarla yapılan görüşmeler ve uygulanan türlü anketler vasıtasıyla elde edilen bilgiler, kullanıcıların ve kullanıcı gruplarının özelliklerinin ve arşivden neler beklediklerinin belirlenmesini sağlar. Bu yolla kullanıcıların kimler/hangi gruplar olduğu ve zaman içerisinde nasıl değiştiği; onların uğraş, ilgi ve uzmanlık alanı, bilgi arama davranışı, kullandığı araştırma araçları, ne tür bilgi(ler) aradığının anlaşılması ve sonuçta müşterilerin tanınması mümkün olur. Ayrıca, arşivden bilgi elde edenlerle iletişim sürdürülür ve yaptıkları yayınlar izlenirse, malzemeden çıkartılan bilgilerin nerede ve nasıl kullanıldığı ve sonuçta arşivsel bilginin yararlılığını saptama olanağı da elde edilecektir. Böylece müşterilerini tanıyan arşivciler, müşterileri tatmin edecek bilgileri belirlemelerinin yanı sıra, onlara, kullanıma teşvik ve motive etmek için nasıl davranmaları gerektiğinin de farkına varacaklar ve tüm bunlar da taraftar müşteri kazanmanın yolunu açacaktır.

Taraftar müşteri kazanmak arşivlere çeşitli yararlar sağlar. Her şeyden önce, arşivlerin verdiği hizmetleri değerlendirenlerin kullanıcılar olduğunu unutmamak gerekir. Unutulmaması gereken bir diğer husus ise, günümüzde arşivsel süreçlerin müşterilerin görüşleri dikkate alınarak şekillendirilmesidir. Brezilya Milli Arşivi'nden Claudia Lacombe Rocha'nın yaptığı "Digital Photographic Records: The UNICAMP Public Relations and Press Office Case Study" isimli konuşmada söz ettiği durum, son yıllardaki uygulamalarda müşteri görüşlerinin/önerilerinin süreçlerin içine dâhil edildiğini gösteren güzel bir örnek olarak verilebilir. InterPARES Projesi kapsamında Brezilya'da yürütülen sayısal fotoğrafların korunmasıyla ilgili çalışmada, müşterilerin önerilerinden oluşan bir katalog hazırlanmış ve yapılan çalışmalarda bu katalog dikkate alınmıştır²¹.

Araştırma araçlarının hazırlanmasının yanı sıra, materyalin değerlendirilmesi ve imha gibi kritik konularda alınacak nihai kararlarda da müşterilerin görüş ve önerileri dikkate alınmalıdır. Kullanıcı çalışmaları sayesinde müşterilerini tanıyan arşivciler, değerlendirilecek belgelere göre bu hususlarda kim(ler)den yararlanabileceklerine karar verebileceklerdir.

Ayrıca taraftar müşteriler, programlarını sürdürürebilmek ya da genişletmekte ve bunun için kaynak elde etmekte sıkıntı çeken birçok arşiv için önemli destekçilerdir. Arşivlerin ihtiyaç duydukları para-

17 Lajos Körmendy, "Arşivlerin Felsefe ve İşlevlerindeki Son Değişiklikler" (trc. Nihal Somer), *Tülin Aren Armağanı*, İstanbul 2009, s. 166.

18 Burçak Şentürk, "Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları – Erişim", *Bilgi Dünyası*, 12(2), 2011, s. 322–323.

19 Dearstyne 1987, *a.g.e.*, s. 80.

20 Şentürk, *a.g.m.*, s. 319–320.

21 International Symposium of "Management of Cultural Heritage in Digital World and InterPARES 3 Project", 10–11 May 2012, İstanbul.

sal desteği elde edebilmek amacıyla üst yönetime karşı programlarını açıklamaları ve savunabilmeleri, kaynak paylaşımcılarını ikna ederek daha fazla pay kapabilmeleri, programları için sponsor bulabilmeleri ve ek parasal destek alabilmeleri için somut verilerle onların karşılıklarına çıkmaları gerekir. Ancak böylelikle amaçlarına ulaşmaları çok daha kolay olacaktır. Bunun için de arşivciler, kullanıcı çalışmalarından elde ettikleri somut verilerden ve yine kullanıcı çalışmalarıyla saptadıkları arşivsel kullanımı savunan/destekleyen taraftar müşterinin desteğinden yararlanabileceklerdir²².

Müşterilerin desteği, arşivlerin tanıtımı ve kullanımının yaygınlaştırılması açısından da önemlidir. Onların diğer kişilerle yaptıkları görüşmelerin yanı sıra arşiv malzemesinden yararlanarak yaptıkları yayınlarda gösterdikleri kaynaklar ve dipnotlar, malzemenin ne tür bilgiler elde edilebileceğini, dolayısıyla arşivsel bilginin değerini gösterecektir. Bilimsel yayınların incelenmesinde genel alışkanlık bilginin hangi kaynaklardan elde edildiğine dikkat edilmesi yönünde olduğu için kaynaklar ve dipnotlar birçok kişinin dikkatini çekecektir.

Arşivsel Tanımlamaları Değerlendirmek ve Geliştirmek

Arşivsel uygulamalar ve ilkelerin daha iyi bir temel üzerine oturtularak günün koşullarına göre geliştirilmesi/güncellenmesi için önce yapılan uygulamaların (malzemenin kullanımı bakımından) değerlendirilmesi gerekir. Arşivciler kullanıcılardan elde ettikleri bilgiler ile arşivsel malzemenin edindikleri anlamlı bilgileri analiz ettikleri takdirde, uyguladıkları arşivsel programlarını kendilerinin tam olarak anlayabilmesi mümkün olur ve analizde elde ettikleri veriler sayesinde de belge tanımlama uygulamalarını değerlendirebilirler²³.

Bu değerlendirme sonucunda arşivciler, tanımlamalarda ve içerik sunumlarında, kullanıcılarının beklentilerini karşılayacak biçimde değişiklikler/geliştirmeler yapabilirler. Bu hususun önemi, arşivlerde otomasyon sistemlerinin kullanıldığı günümüzde gittikçe artmaktadır. Arşivsel kayıtların

doğası gereği organik ve faaliyet temelli olması, arşivcinin kullanıcıya, birbiriyle hiyerarşik ve çapraz ilişkili kayıtlar arasında yol göstericilik desteği vermesini önemli hale getirmektedir²⁴. Uzaktan erişimle arşivlerde bilgi arayan kullanıcıların, arşivlere gelen kullanıcılar kadar söz konusu desteği alamaması nedeniyle, web tabanlı otomasyon uygulamalarının bu desteğe gereksinim duyulmayacak şekilde kullanıcı beklentilerini karşılaması gerekmektedir. Zaten yeni nesil kullanıcılar, kimsenin yol göstericiliği olmaksızın, bilgiyi kâğıt üzerinde değil elektronik ortamda aramak ve istedikleri bilgiye anında erişmek istemektedirler. Yeni nesil kullanıcıların bu davranış ve istekleri ile arşivlerde elektronik ortamda üretilen ve saklanan belge miktarının hızlı artışı ve geleceğin bilgi kaynaklarının tamamıyla elektronik ortamda olacağı dikkate alındığında, arşivcilerin, çevrimiçi kullanıcılarını tanımaları ve yeni sistemlere ne kadar aşina olduklarını araştırmaları zorunlu hale gelmektedir²⁵.

Bu zorunluluk nedeniyle arşivciler, elektronik ortamdaki uygulamalar ve bilginin sunuluş şekli ile ilgili sürekli geliştirilen yeni yöntemler hakkında kullanıcılarla yoğun görüşmeler yaparak onların görüş ve önerilerinden yararlanmalıydılar. Arşiv malzemesi içindeki tanımlayıcı bilginin depolanmasında ve yönlendirilmesinde bilgisayar sisteminin kullanıcılar açısından beklenen verimin alınması için arşivcilerin; ‘araştırmacıların bu bilgilere nasıl erişecekleri’, ‘kayıtlara erişirken ne tür yaklaşımlar izleyecekleri’, ‘kendileri için anlaşılır olduğunu düşündükleri sistemin araştırmacılar için de anlaşılır olup olmadığı’, ‘tanımlayıcı bilgilerin yeterli olup olmadığı’ gibi hususları bilerek kuracakları ya da geliştirecekleri yeni sistemi garantiye almaları gerekir. Sistemlerin, bu hususları araştırmacılarla ayrıntılı biçimde istişare etmeden tasarlanması, sonuçta pahalı ve karmaşık web tabanlı otomasyon sistemlerinden kullanıcı beklentileri doğrultusunda yeterli verim alınmaması tehlikesini gündeme getirir²⁶.

Saklanacak Kayıtlar Sorununa Yardımcı Olmak

Günümüzdeki bilgi patlaması, arşivsel seçme ve

22 Dearstyne 1987, *a.g.e.*, s. 77; Jimerson, “Redefining Archival Identity: Meeting User Needs in the Information Society”, s. 337-338; Maher, *a.g.m.*, s. 16.

23 Dowler, *a.g.m.*, s. 77; Conway, *a.g.m.*, s. 398; Maher, *a.g.m.*, s. 16.

24 Dowler, *a.g.e.*, s. 82.

25 Bekir Kemal Ataman, “Requirements for Information Professionals in a Digital Environment: Some Thoughts”, *Program: Electronic Library and Information Systems*, 43(2009), s. 217 – 218.

26 Dearstyne 1987, *a.g.e.*, s. 86.

imha işlemlerinin uzun süreden beri teorik ve uygulama yönleriyle belli bir zeminde yürütülmesine rağmen, hangi bilginin arşivlerde saklanması gerektiği ve saklananların da erişilebilirliği sorunu neredeyse içinden çıkılmaz bir hale getirmektedir. Bu durum, araştırma konularında meydana gelen değişimlerle daha da vahim hale gelmektedir. Örneğin, günümüz araştırma eğilimlerinin sosyal tarih/kültür tarihi alanına doğru kayması ve insanların kültür tarihinin pek çok ayrıntılarını merak etme eğilimi içine girmeleri, arşivlerde saklanması gereken toplumsal dokümantasyonun yeniden şekillenmesine yol açmaktadır. Ayrıca, hem bilgi edinme hakkının yasalarla desteklenmesi, hem de uzaktan erişimle araştırma yapmanın olanaklı hale gelmesi, insanların arşivlerde eskiden aramadığı pek çok hususu öğrenme isteğini gündeme getirmiştir. Hal böyle olunca, onca çok materyal/bilgi içerisinden hangilerinin toplanacağı, seçilip değerlendirileceği ve saklanacağı kritik kararlar olarak arşivcilerin karşısına çıkmaktadır.

Sözü edilen kritik kararların verilmesi yanı sıra mevcut ve/veya kullanılmayan kayıtların eğilimler doğrultusunda yeniden değerlendirilmesinde onlara önemli yardımcı/katkıyı yapacak olan yine, sistematik kullanım çalışmasıyla elde edilecek (yıllara göre konusal eğilimlerin nasıl değiştiğinin bilgisini veren) veriler olacaktır. Kullanıcı çalışmaları sayesinde müşterilerin gereksinimleri ve kayıt kullanım davranışlarını anlayan arşivciler, bu verileri analiz ederek, konusal eğilimleri saptayabilecek, toplama stratejilerini ve değerlendirme yöntemlerini geliştirebilecek ve *depolamada hedeflerini ve amaçlarını yeniden gözden geçirebileceklerdir*²⁷. Şüphesiz bu analizlerde arşivciler erişimin fiziksel, hukuki ve entelektüel sınırlamalarını da dikkate almalıdırlar²⁸. O halde arşivcilerin toplayacağı ve saklayıp koruyacağı kayıtlarda hangilerine öncelik vermeleri gerektiği hususunda alacakları kritik kararlarda, onlara yararı olması açısından, kullanım çalışması bilgilerine ihtiyaçları vardır.

Diğer yandan arşivciler hem kullanıcı çalışmalarını, hem de değerlendirme yöntemlerini geliştirme çabalarını sürdürmelidirler. Çünkü güncelleştirilen stratejilerin, müşterilerin beklentilerini karşılama

açısından, ne denli etkili olduğunu ölçmek için kullanıcı çalışmalarının tekrarlanması gerekir²⁹.

İşlem Önceliklerinin Belirlenmesine Yardımcı Olmak

Kullanıcı çalışmalarının bir diğer yararı da, yönetsel ve uygulamaya yönelik kararların öncelik sırasının değerlendirilmesine ve belirlenmesine yardım edecek gerekli ham verinin elde edilmesine olanak sağlamasıdır³⁰. Örneğin hangi malzemenin ne sıklıkta ve kaç araştırmacı tarafından kullanıldığına ilişkin yapılacak sistematik ölçümler, periyodik raporlarda kullanılmasının yanı sıra fiziksel kullanımının malzemeye yaptığı olumsuz etkilerin belirlenmesini de sağlar. Elde edilen bilgilere bağlı olarak fiziksel kullanımı fazla olan materyal için mikroform ve veritabanları da dâhil farklı ortam alternatifleri ve/veya onarım gereksinimleri değerlendirilebilir; farklı ortama aktarma ve restorasyon öncelikleri belirlenebilir.

Kullanıcı çalışmalarından elde edilen ve araştırma konularının yönelimine işaret eden veriler, arşivlerin devraldığı malzeme içinden hangisinin öncelikli olarak tasnif edileceği ve kataloglanarak hizmete sunulacağı hususlarında karar verecek arşivci için önemli ipuçlarıdır.

Araştırma Araçlarının Etkinliğini Ölçmek

Her kullanıcının tercih ettiği arama aracı aynı değildir. Arşivin sunduğu araçların ve/veya en yeni araçların en iyi erişimi sağlayacağını da garantisi yoktur. Ayrıca sorgulamanın yapısı da sürekli değişmektedir. Bu nedenlerle hangi araçların etkin biçimde kullanıldığını, hangilerinin neden yetersiz kaldığını ve ne tür tanımlama kriterlerine ihtiyaç duyulduğunu, yine tanımlama kriterlerinde ne tür eksikliklerin bulunduğunu ölçmek ve değerlendirmek gerekmektedir. Bu noktada, yetersizlik halinde yapılması gereken geliştirmelere ya da yeni sorgulamaların gerektirdiği araçlara karar vermekte en önemli katkıyı yine kullanıcı çalışmalarından elde edilen bilgiler yapacaktır. O halde kullanıcı çalışmalarından elde edilen bilgilerle arşivciler, *araştır-*

29 Richard J. Cox, "Access in the Digital Information Age and the Archival Mission: The United States.," *Journal of the Society of Archivists*, 19(1), 1998, s. 34., Dowler, *a.g.m.*, s. 77; Maher, *a.g.m.*, s. 16.

30 Snow ve diğerleri, *a.g.m.*; Conway, *a.g.m.*, s. 398; Dowler, *a.e.*, s. 77.

27 Dowler, *a.g.m.*, s. 77.

28 Pearce-Moses, *a.g.e.*

ma araçlarının etkinliğini ölçme³¹ olanağı da elde edeceklerdir.

Kullanımı Teşvik Etmeye Yönelik Faaliyetleri Değerlendirmek

Arşivler, arşivlerin tanıtımı ve kullanımının yaygınlaşması için çeşitli faaliyetler yürütürler. Eğer arşivciler arşivsel materyalin değerini ve etkisini kullanıcı çalışmalarından elde edilen bilgilerin de yardımıyla ölçerler ve kendileri de anlarlarsa, bu faaliyetlerini yürütürken arşiv malzemesinin öneme/değerine kamuyu daha kolay ikna edebileceklerdir. Ayrıca, kullanıcı çalışmalarını tekrarlayarak elde edecekleri verilerin de katkısıyla, yaptıkları bu faaliyetleri değerlendirebilmeleri ve ne denli etkili olduğunu ölçebilmeleri de mümkün olabilecektir³².

İç Yönetmel Amaçlar

Kullanıcı çalışmalarından elde edilen veriler ve bunların analizleri, iç yönetmel amaçlar için de yararlı bilgiler verir. Örneğin, hangi dönemlerde en fazla müşteri geldiğine dair somut istatistiksel verilere dayanarak o dönemlerdeki *personel dağıtımı* ve *alan kullanımı* ihtiyacı karşılayacak biçimde gerçekleştirilebilir; en fazla kullanıldığı saptanan malzemenin araştırma alanının en yakınına yerleştirilmesi şeklinde bir *depo düzenlemesi* yapılabilir³³.

5. Sonuç

Arşivler, toplumun arşivsel bilgiden azami yararlanması için hizmet veren kurumlardır. Hizmetleriyle, arşiv kullanıcılarının beklentilerini ve gereksinimlerini karşılamak ve belgelerin anlamlı kullanımını mümkün olan en üst düzeye çıkarmak onların stratejik hedefleridir. Günümüzde yaşamakta olduğumuz hızlı değişimlerle birlikte, arşivleri kullananlar (kullanıcılar) yanı sıra beklenti ve gereksinimleri de değişmektedir. Arşivler bellek kurumları arasındaki yerlerini koruyabilmek için, bu değişime ayak uydurarak öncelikle, kullanıcıları üzerine odaklanmalı onların seslerine kulak vermelidirler.

Kullanıcı çalışmaları, kullanıcıları memnun edecek ve onların beklenti ve gereksinimlerini en iyi biçimde karşılayacak uygulamaları yapabilmeye katkı yapacak bilgiler, veriler ya da ipuçlarını elde

etmek için yapılır. Elde edilenlerin değerlendirilmesi ve/veya analiz edilmesi, arşivcilerin profesyonel kimliklerinin ve arşivlerin toplum tarafından daha iyi algılanması yanında, arşivsel faaliyetlerin tanıtılması ve teşvik edilmesi açısından da önemlidir. Yine bu çalışmalar, arşivsel araştırma eğilimlerinin belirlenmesi, arşiv süreçlerinin beklentilere cevap verecek doğrultuda yeniden yapılandırılması ve bu yönde gösterilen çabaların ne denli etkili olduğunun ölçülüp değerlendirilmesinde de kullanılabilir.

Özetle arşivler, yaşamakta olduğumuz hızlı değişimlerin getirdiği yeni durumlarda güncel kalmak için, kullanıcılarını iyi tanımak ve onların arşivlerden ne istediklerini değişimler doğrultusunda doğru belirlemek için kullanıcı çalışmaları yapmalıdırlar. Ayrıca, arşivsel işlevlerin kullanıcı beklentileri doğrultusunda değerlendirilmesine ve güncellenmesine önemli katkı yapan bu çalışmalara, süre giden bir görev olarak bakmalı ve müşteri hizmetleri programları içerisinde yer vermelidirler.

Kaynakça

Ataman, Bekir Kemal. "Requirements for Information Professionals in a Digital Environment: Some Thoughts", *Program: Electronic Library and Information Systems*, 43(2009), s. 215 – 228.

Conway, Paul. "Facts and Frameworks: An Approach to Studying the Users of Archives", *American Archivist*, 49, Fall 1986, s. 393–407.

Cox, Richard J. "Access in the Digital Information Age and the Archival Mission: The United States.", *Journal of the Society of Archivists*, 19(1), 1998, s. 25-40.

Dearstyne, Bruce W. *Arşivsel Girişim: Modern Arşivcilik İlkeleri, Uygulamaları ve Yönetim Teknikleri* (trc. Mustafa Akbulut ve A. Oğuz İcimsoy), İstanbul 2001.

Dearstyne, Bruce W. "What is the Use of Archives? A Challenge for the Profession", *American Archivist*, 50(1987), s. 76-87.

Dowler, Lawrence. "The Role of Use in Defining Archival Practice and Principles: A Research Agenda for the Availability and Use of Records", *American Archivist*, 51, Winter and Spring 1988, s. 74-86.

Hill, Amanda. "Serving the Invisible Researcher: Meeting the Needs of Online Users", *Journal of the Society of Archivists*, 25(2), 2004, s. 139-148.

International Symposium of "Management of

31 Dowler, *a.g.m.*, s. 77.

32 Conway, *a.g.m.*, s. 398.

33 Maher, *a.g.m.*, s. 16–17.

Cultural Heritage in Digital World and InterPARES 3 Project”, 10–11 May 2012, İstanbul.

Jimerson, Randall C. “Redefining Archival Identity: Meeting User Needs in the Information Society”, *American Archivist*, 52, Summer 1989, s. 332-340.

Körmendy, Lajos. “Arşivlerin Felsefe ve İşlevlerindeki Son Değişiklikler” (trc. Nihal Somer), *Tütün Aren Armağanı*, İstanbul 2009, s. 165-175.

Levitt, Theodore. “Marketing Myopia”, *Harvard Business Review*, September-October 1975, reprint 75507, s. 1-14.

Maher, Willam J. “Use of User Studies”, *The Midwestern Archivist*, XI (1), 1986, s. 15-26.

Pearce-Moses, Richard. *A Glossary of Archival and Records Terminology*, The Society of American Archivists, Chicago 2005, 2 Aralık 2011 tarihinde <http://www2.archivists.org/glossary/terms/u/user> adresinden erişildi.

Snow, Kellie ve diğerleri. “Considering the User Perspective: Research into Usage and Communication of Digital Information”, *D-Lib Magazine*, 14 (5/6), May/June 2008, 2 Aralık 2011 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/may08/ross/05ross.html> adresinden erişildi.

Şentürk, Burçak. “Kullanıcı Odaklı Arşiv Hizmetlerinin Temel Unsurları – Erişim”, *Bilgi Dünyası*, 12(2), 2011, s. 319–333.

Yakel, Elizabeth. Torres, Deborah A. “AI: Archival Intelligence and User Expertise”, *American Archivist*, 66, Spring /Summer 2003, s. 51-78.