

KİTABXANAŞÜNASLIQ

Güler DEMİR

Yrd. Doç. Dr.,

Kastamonu Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

E-Posta: gulerdemir2009@gmail.com

**İNTERNET VE İLİŞKİLİ TEKNOLOJİLERİN BİLGİ
DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ:
Bilgi Merkezi / Kütüphanelerin Bu Süreçteki Rolü**

Öz

İnsan, tarihsel süreçte daima yaşamını idame etmek ve en önemlisi de idame ettiği bu yaşamı beklentileri, tercihleri ve yaşam stiline uygun, özgün biçimde olası en kaliteli düzeye çıkarmak için çeşitli bilgileri edinmek ve kullanmak gereksinimini duymuştur. Bilgi edinmek, eksik bilineni tamamlamak ya da yanlış bilinenin yerine daha doğru olanı koymak, öğrenileni test etmek, denemek, zaman zaman yanılmak, yanıldıkça araştırmak, denemek, deneyimlemek gibi süreçlerin hepsi birbirine eklemli, karmaşık ve dinamik bir bütünlük içerisinde gelişmektedir. Bireyin, bilgi ile etkileşiminde, kişisel, bilişsel, ruhsal, özgün yapısının yanı sıra toplumsal, kültürel, normatif ve teknolojik pek çok etmenin bir arada işleyişi söz konusudur. Bu da bilgi davranışlarının bir tek açıdan değil disiplinlerarası bir yaklaşımla pek çok açıdan ele alınmasına neden olmakta; bu bağlamdaki araştırmalara derinlik kazandırmaktadır.

Bilgi davranışları, ilkel insanın, aç kalmamak için yiyecek aramasına ya da hava koşullarından olumsuz yönde etkilenmemek amacı ile çeşitli araç ve yöntemlere başvurmasına ilişkin davranışlardan, insanlığın yararına pek çok buluşun ortaya çıkışını sağlayan çok çeşitli araştırmalara dek, pek çok farklı, çeşitli uğraş ve eylemleri kapsayabilmektedir. Bu çalışmada, anlamlı birer değişken olduğu düşünülen internet ve ilişkili teknolojilerin bilgi davranışları üzerindeki etkilerinin ve bu etkilere koşut olarak kütüphane/bilgi merkezlerinin rolünün kuramsal bağlamda tartışılması amaçlanmıştır.

Anahtar Sözcükler

Bilgi gereksinimi, bilgi davranışları, internet ve ilişkili teknolojiler, bilgi merkezi/kütüphane, bilgi profesyoneli/kütüphaneci.

**The Effect of Internet and Related Technologies
on Information Behaviors:
The Role of Information Centers/Libraries in This Process**

Abstract

In the historical process, people have always needed to acquire and use various information in order to maintain their life and, most importantly, to raise this maintained life to the highest possible quality level in accord with their expectations, preferences and lifestyle in the own unique manner. The processes of acquiring information, complementing in complete information or replacing the misknown with the more correct one, testing the learned information, being mistaken from time to time, investigating when you are mistaken, trying out and experiencing, and so on evolve joined to each other, within a complex and dynamic in tegrity. Regarding the interaction of individual with information, many social, cultural, normative and technological factors as well as personal, cognitive, psychological, unique structural factors function collectively. This causes information behaviors to be addressed not in a single aspect but in many aspects with an inter disciplinary approach and brings depth to the research in this context.

Information behaviors can encompass a wide variety of different activities and actions, ranging from the behaviors of primitive human associated with searching for food to avoid from starving and adopting various tools and methods not to be affected negatively by weat her conditions to a great variety of research enabling the emergence of numerous inventions for the benefit of mankind. This studya i medto discuss the effects of internet and related technologies, which are considered to be significant variables, on information behaviors and, also the role of library/information centers in the theoretical context.

Keywords

Information need, information behaviors, internet and related technologies, information center/library, information professional/librarian.

Giriş

Bilgi davranışı, insanın bilgi ile etkileşimlerine işaret eden tüm süreçleri kapsayan şemsiye bir terimdir. Bilgiyi arama ve kullanılır duruma getirme yolları bu etkileşimler arasında sıklıkla irdelenen konulardır. Bu süreçte kişinin çevresi ile etkileşimi sonucunda kişide bir takım iz(lenim)lerin kalması ve edinilen bilgilerin karmaşık bir süreçle filtrelenmesi söz konusudur. Bu filtreleme sonunda var olan bilgilerin yeni bilgi ile harmanlanması ve/veya kimi bilgilerin çıkarılması, yeni düşünce ve görüşlerle kişinin yeni çıkarımlara varması, kişisel/zihinsel bilgi havuzlarına çeşitli bilgilerin eklenmesi söz konusudur. Bates'in (2010) işaret ettiği Andersen masalındaki çirkin ördeğin ancak kuğularla karşılaşmış sudaki yansımasını gördükten sonra kendisinin de bir kuğu olduğunu anlaması bu süreçlere bir örnektir. Bilgi davranışı terimi aynı zamanda, insanın bilgi ile ilişkilerini anlamaya yönelik bir dizi araştırmayla ilgilenen Kütüphane ve Bilgibilim alanının bir alt disiplinine işaret etmek için de kullanılır (Bates, 2010).

Bilgi hizmetlerinin etkin biçimde yerine getirilmesi kullanıcının bilgi davranışlarının tanınmasını gerektirir. Kullanıcı hangi gereksinimlerle ve nasıl bir biçimde bilgi aramaktadır. Kullanıcının nitelikleri ve gereksinimleri bilgi merkezleri/kütüphanelerin de yapısını belirler. Kullanıcıların bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları akla gelebilecek tüm bilgi sistemleri ve teknolojileri ile kurumlarının yapılandırılması ve aktif hale getirilmesinde belirleyicidir. Bu konuya ilişkin Uçak (1997) bilgi çağına paralel bilgi sistem ve teknolojileri üzerinde durulan pek çok çalışma ve yaklaşımın varlığına karşın onları kullanacak, aktif duruma getirecek kullanıcıların özellikleri üzerinde pek durulmadığını ileri sürer.

Bilgi davranışı sürecinde bilgiye erişim çabalarına koşut olarak paradoksal biçimde bilgiden kaçınma eğilimi de saptanmaktadır. Bu durum, ABD ve Avustralya gibi bilgiye yatırımı güçlü ülkelerde bile yaygındır. Bunun nedenleri arasında kişilerin bilgileri ve inançlarının yeni bilgilerle karışması ve var olan dengenin sarsılması gibi bilinçdışı statükocu bir kaygı gütmeleri önceliklidir. Kişisel, sağlığa ilişkin, finansal, dini, politik ve pek çok konuda bilgiden kaçma eğilimine rastlanabilir. İnsanların belirli türde bilgilerden kaçıp belirli türden bilgilere ilişkin arayışa girmesi ve bu duruma etki eden faktörlerin araştırılması hem kamusal hem de özel yaşamda daha iyi bilgi çevreleri ve sistemleri tasarlamaya yardımcı olacaktır. Dolayısıyla bilgi davranışı sürecinde bilgiyi aramak kadar bilgiden kaçmak konusu da üzerinde durulması gereken konulardır (Bhuva, 2011, s.1). Bilgi davranışı süreçleri, yeni taşındığımız binada karşı komşumuza bakkalın yerini sormaktan, antik

çağda anne babanın çocuk eğitimindeki rolü üzerine bir makale yazmak üzere kütüphane kataloglarını, veri tabanlarını taramaktan, yurt dışında mesleki bir burs için başvuru formlarının taranıp doldurulmasına ve/veya tam da konumuzla ilgili web üzerinde bir bilgi bulup makale fazla uzun geldiği için onu okumaktan kaçınmamıza kadar pek çok durumu kapsayan çok karmaşık bir süreçtir.

Bu çalışmaya öncelikli temel olan kavramlar bilgi gereksinimi (*informationneed*) ve bilgi davranışdır (*informationbehavior*). Bu kavramlar birbirini tamamlar niteliktedir. Bilgi gereksinimi giderildikçe yeni bilgi arayışları/bilgi davranışları ortaya çıkar. Konunun gereğince irdelenmesi için öncelikle "bilgi" kavramı açıklanmalıdır.

Bilgi Kavramı

Uçak, (1997, s.29-30) bilginin karmaşık ve tanımlanması güç bir kavram olduğu görüşündedir. Kendisine göre, öncelikle, uluslararası tanımlamalarda geçen, birbirinin yerine de kullanılan ancak anlam ve içerik olarak birbirinden farklı olan '*information*', '*data*', '*knowledge*' kavramları irdelenmelidir. Bu kavramların günlük dilde karşılıklarının konulması ve standart tanımlamaların eksikliği söz konusudur. Sorun sadece tanım eksikliği ya da bu sözcükler arasındaki farkın açıklanmaması da değildir. Bilgi (*information*) teriminin çok anlamlı kullanımı da karışıklık yaratmaktadır. Bilgi (*information*) bazen fiziksel bir varlık ya da olgu, bazen mesajların transfer edildiği kanal, bazen de veri anlamında kullanılmaktadır. Veri (*data*), bilgi (*information*) ve bilgi (*knowledge*) arasındaki ayrımı yaparken, "*information*" karşılığı kullanılan bilginin yeri, veri ile "*knowledge*" karşılığı kullanılan bilgi arasındadır. Bilgi bir ürün olarak ele alınırsa dıştan gelen girdilere gereksinim vardır. Bu girdiler işlenerek kullanılır ve iletilebilir duruma dönüştürülür. Bilgi kavramının anlaşılabilirliği bu kavramların işlevsel farklılıklarını ortaya koyacak biçimde tanımlanmalarını gerektirir. Genel hatları ile aşağıdaki gibi açıklanmaları mümkündür (Uçak, 1997, s.29-30; Bozkurt, 2014, s.512):

- Veri (*data*): Araştırma, yaratma, toplama ve keşif yoluyla elde edilir. Yapılandırılmamış, işlenmemiş ham gerçeklerdir.

- Enformasyon (*information*): Bir bağlam içerisinde yer alan veri, enformasyondur. Çıkarım yapabilmek için organize edilen veridir. Enformasyon veriye göre dahafazla yapılandırılmıştır ve daha çok anlamı vardır.

• Bilgi (*knowledge*): Farklı açılardan bakma ve deneyim yoluyla oluşur. Enformasyonunstatik yapısına karşın, bilgiye anlam yüklediği için dinamikdir.

Akgün ve Keskin (2003, s.176) de birbirleri ile karıştırılan veri, enformasyon ve bilgi kavramlarının farklılıklarını ortaya koyan ilişkiyi şöyle açıklamaktadır: “*Veri ve enformasyon beyindışından transfer edilen, alınan ve kaydedilen formlardır. Bilgi ise, sadeceinsanların beyinlerinde bulunmaktadır. Enformasyon sensorlar vasıtasıylainsan beynine ulaşmakta ve burada enformasyon işleyicisi tarafından öncekibilgiler kullanılmak suretiyle yeni bilgiye dönüştürülmekte ve hafızadakiyerini almaktadır. Enformasyon işlenmesi yoluyla birçok yeni enformasyonelde edildiğinden ve işlendiğinden yeni bilgiler elde edilebilmekte ve bugünve gelecekte kullanım için üretilebilmektedir*”.

Bilginin nereden, nasıl elde edildiği, bir diğer deyişle bilginin kaynağı, onun güvenilirliği ve doğruluğu bağlamında önemli bir belirleyicidir. Taraflı ya da yanlış kaynaklardan elde edilen bilgiler, yaşamsal düzeyde sorunlara dahi yol açabilmektedir.

Bilginin Kaynakları

Bilginin elde edildiği yerler, kişiler, gruplar, kurum, kuruluşlar, medya ya da gelenek ve görenekler olabileceği gibi; kitap, kitap dışı materyal, görsel-işitsel kaynaklar, internet vb. pek çok kanal olabilir. Bacanlı, (2015, s.18) bilginin, bilen ile bilinen arasındaki ilişki biçiminde tanımlandığında iki ögenin ortaya çıktığından söz eder. Bunlar, “*bilen*” ve “*bilinen*”dir. Bilen, bilinenin tasarımına sahiptir. Bilen genellikle insandır, bilinen ise kişi, varlık, olay vb. olabilir. Bilgiler karmaşıklaştıkça ilişkilendirildikleri süreçler de karmaşıklaşır.Bilgi, bilen ile bilinen arasındaki ilişkidir ancak bu ilişki genellikle dolaylı biçimde kurulur. Her zaman bilen ile bilinen karşı karşıya gelmez. Arada olan ise “*kaynak*”tır. Nereden biliyorsun sorusunun yanıtı işte bu kaynaktır. Bacanlı, (2015) bilgi kaynaklarını kabaca “*gelenek*”; “*otorite*”; “*kişisel yaşantı*” ve “*bilim*” olarak kategorilere ayırmıştır. Geleneksel bilgiye temel olan gelenek, anne, baba (ebeveyn) ve toplum tarafından bizlere aktarılır. Nereden biliyorsun sorusuna verilen yanıt belirsizdir ve genellikle buna “*nereden bildiğimi hatırlamıyorum*” diye cevap verilir (Bacanlı, 2015, s.23-24). Geleneksel bilgi ile “*yerli insanlar/yerli/yerel topluluklar/ veya bir ülkenin/ülkelerin öğretileri, öğrenmeleri, uygulama yöntemleri, inovasyonları, becerileri ve know-how'ına işaret edilmektedir. Geleneksel bilgi, tarım, çevre, sağlık hizmetleri, yerli ve geleneksel medikal bilgi, biyo-çeşitlilik, geleneksel*

yaşam biçimleri, doğal ve genetik kaynaklar, geleneksel mimari için know-how ve inşaat teknolojileri ile bağlantılı olabilir”.Bazı tanımlamalar ise sanat çalışmaları, el işleri ve folklor unsuru taşıyan diğer kültürel çalışma ve ifade biçimlerini de içine alacak şekilde geniş kapsamlıdır. Örneğin kurak bölgelerde tarım alanlarına su sağlamak amacıyla geliştirilen geleneksel tarımsal bilgiler, insanların kendilerini doğal etkenlerden ve düşmanlardan savunmak amacıyla geliştirdikleri yer altı şehirleri (örn. Kapadokya bölgesindeki yer altı şehirleri), hayvansal atıklardan elde edilen yakacaklar (örn. tezek), vb. çok çeşitli geleneksel bilgi türlerinden sadece birkaçıdır. Bir bilginin geleneksel olabilmesi için o bilginin toplum tarafından veya bireysel olarak yaratılmış olması önemli değildir. Önemli olan, bilginin o toplumun karakteristik kültürel ve sosyal özelliklerini yansıtmasıdır (Öcalan, 2014, s.14-15). Bacanlı (2015, s.27) tarafından verilen baykuşun uğursuzluk getirmesi biçimindeki bilgi, geleneksel bilgiye iyi bir örnektir: Tesadüfen bir evin damına konan baykuştan sonra bir evden ölü çıkar. Bu olay birkaç evde daha tekrarlanır ve artık baykuşla ilgili gelişen bir geleneksel bilgi söz konusudur.

Otoriteden gelen bilgiyi açıklamak gerekirse, önce otorite veya yetke kavramının açıklığa kavuşturulması gerekir. Otorite veya yetke, Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlük'te (t.y.) “*Yaptırma, yasak etme, emretme, itaat ettirme hakkı veya gücü, yetke, sulta, velayet*”; “*Siyasi veya idari güç*” olarak açıklanmaktadır. Sözcüğün Fransızca“*autorité*” den geldiği açıklanmaktadır. Akçakaya'nın (2016, s. 282) aktarımına göre, MaxWeber otorite tiplerini 3'e ayırır: “*geleneksel otorite*”, “*karizmatik otorite*” ve “*hukuksal (demokratik) otorite*”.Geleneksel otorite tipinde, iktidar meşruluğunu uzun yıllardan berietkili olan görenekler, inanışlar ve geleneklerden almaktadır. Kiminnsal yöneteceğini gelenekler ve töreler belirlemektedir. Karizmatik otorite, Weber'e göre tek bir kişiye duyulan güven, bağlılık ve inanca dayanan meşrulukla hareket eden iktidarın geliştirdiği otorite tipidir. Bu otorite tipindeönemli olan kişinin sihir, kahramanlık, ya da olağanüstü yetenekleri ilekarizmaya (tanrı vergisi kişiliğe) sahip olduğu hakkında bir “*inanç*” uyandırmasıdır Yasal/rasyonel otorite ise meşruluk kaynağını hukuktan ve yasalardanalan otoritedir. Diğer otorite türlerinin aksine iktidar negeleneklerden ne de kişisel özelliklerden yararlanır. Gerek yönetenler gerekseyönetilenler herkesçe kabul edilmiş yasalara göre hareket etme zorunluluğundadırlar (Akçakaya, 2016, s.282-283). Bilginin bir diğer türü, kişisel yaşantıdan gelen bilgi/deneyimlerdir. Gelenek nereden bilindiği bilinmeyen, otorite nereden bilindiği bilinen, kişisel yaşantı ise bizzat kişinin yaşantılarından çıkarmış olduğu bilgilerdir. “*Nereden biliyorsun?*” sorusuna

“bizzat şahidim”, “bizzat yaşadım” diye cevap verilir. Kişisel bilgi birinci elden edinilen bilgidir. Gözlem ve deneyim en temel bilgi edinme biçimidir. Diğer bilgi kaynaklarının hepsi hatta bilimsel bilgi dahi bilim adamlarına güvensizlik nedeni ile reddedilebilir ancak kişilerin bizzat deneyimlediği bilgiler reddedilemez. Kişinin gerçeklik algısının bozulduğu, yer ve zaman yöneliminin bozulduğu, sanrı ve sabuklamaların ortaya çıktığı “psikotizm” durumu hariç tutulmalıdır (Bacanlı, 2015: 69-70). Her birinin kaynağı ve niteliği farklı olmakla birlikte, dini referanslar, gelenekler, otorite, kişisel deneyimler (bazıları için hurafeler dahi) alternatif bilgi kaynaklardır. Bilim de bir bilgi kaynağıdır ve bazı temel niteliksel özellikler açısından diğer bilgi kaynaklarından ayrılır (Koçak, Şimşek, Ayman, Salı, Ataizi ve Süher, 2013, s. 18). Bilimsel bilginin kaynağı ise anlaşıldığı gibi “bilim”in kendisidir. Bilimsel bilgi, belli yöntemlere ve araştırmalara dayanarak üretilen, sistematik olarak ilerleyen bilgidir (Uçak, 2010, s.716).

Bilimsel bilgi ile bağlantılı olan bilimsel düşünce, bilim çerçevesinde düşünerek yeni fikirler üretmektir. Bilimsel düşünmek, “analitik düşünmek” anlamına gelir. Olayları neden-sonuç çerçevesi içinde aklın süzgecinden geçirerek tarafsız bir biçimde analiz eden ve doğru sonuca ulaşabilen bir kişinin analitik düşünce bildiği söylenebilir. Bilimsel düşüncenin egemen olduğu ortamda gerçekleştirilen bilimsel araştırmalar sonucunda ise “bilimsel bilgi” üretilir. Bilimsel bilgi, deneye dayalı olarak, olaylar arasında neden-sonuç biçiminde mantıklı bir ilişkilendirme yapmanın sonucunda kazanılmaktadır. Elde edilen bilgi öznel değildir, her zaman geçerlidir. Bununla beraber, bilimsel bilginin her zaman geçerli olması mutlak olması anlamına da gelmez. Bilim yenigelişmeler ışığında kendi bilgisini de sürekli yenileyen bir karaktere sahiptir (Uzbay, 2008, s.61).

Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Davranışı

Bilgi davranışı, bir bilgi boşluğu, eksik, çelişkili bilgi durumu ya da bir bilgi gereksinimi ile beraber ortaya çıkar. Bu süreç, çeşitli yargıların birbiri ile ilişkilendirilmesi ve tereddütler gibi temel değişkenlerle beraber aşamalı olarak gelişir. Burada, mevcut sorun ya da bilişsel durumun çözümlenmesi hedeflenmektedir. Kişiler, bilgi arama sürecinde farklı stratejiler benimsemekte, farklı bilgi davranışları sergilemektedir (Spink ve Cole, 2006, s.139). Özellikle bilgi çağı ile beraber her insanın çeşitli tür ve formatta bilgiye gereksinimi olduğu; bilgi ile etkileşiminin çoğaldığı izlenmektedir. Sonuç olarak, kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak üzere çoklu bilgi kaynaklarının üretimi de artmıştır. Bilgi gereksinimleri, kullanıcılara ve

onların farklı taleplerine göre kategorize edilebilmektedir. Ana hatları ile bakıldığında üç tip bilgi gereksiniminden söz edilebilir:

1- İfade edilen, açıkça söylenen gereksinim: Bilgi gereksinimi açık seçik ifade edilmektedir.

2- İfade edilmeyen gereksinimler: Kullanıcı gereksiniminin farkındadır ancak bunu ifade etmek istemez/ ifade etmez.

3- Keşfedilmemiş gereksinim: Kullanıcı gereksiniminin farkında değildir. Bununla beraber, bilgi uzmanı/kütüphaneci bu gereksinimi gün ışığına çıkarır (Khosrow-Pour, 2018, s.2270).

Bilgi gereksinimi, kişinin gereksinimini keşfetmesine yol açan bilginin eksikliği algısı olarak tanımlanabilirken; bilgi davranışı ise insanların bilgiye nasıl bir yaklaşım gösterdiği, bilgiyi nasıl ele alıp kullandığı, bilgi ile nasıl etkileştiği konularına ilişkin bir kavramlaştırmadır (Khosrow-Pour, 2018, s.2279).

Buraya kadar verilen bilgilere dayanarak, bilgi davranışı süreçlerinin ayrıntısı ile anlaşılması için önce şu temel soruların yanıtlanması gerekmektedir:

Bilgi neden, nasıl ortaya çıkmış, bilgiye nasıl gereksinim duyulmuş ve nasıl ulaşılmıştır? Tarihte ilk insanla beraber bir olgu olarak bilginin var olmaya başladığı düşünülürse bilgi arama davranışı da buna koşut biçimde var olmuştur demek yanlış olmaz. Spink'e (2010, s.9) göre, bilgi arama davranış ve becerileri, insanın biyolojik ve buna bağlı bilişsel gelişimiyle beraber doğuştan gelmekte ancak toplumsal yaşantı ile şekillenmektedir. Öte yandan, her insan bilgiyi farklı algılayabilmekte, içeriğinden farklı anlamlar çıkarabilmektedir. Bilgi gereksinimi, insanların doğasına göre değişim gösterir. Bu nedenle de bir insanın bilgi gereksiniminin tam olarak anlaşılabilmesi için o insanın çevresinin, işinin ve sosyal yaşamının bilinmesi gerekir (Uçak, 1997: 317-18). Bilgi davranışlarının bilişsel boyutları (cognitive dimension) ile ilgilenen araştırmacılardan Dervin (1992), anlamlandırma metaforu ile insanı, zaman ve uzam içinde bir bilgi gereksinimini algıladığı bilişsel bir boşluğu bulana dek hareket eden varlık olarak tanımlar. Bu boşluklar üzerine varlığın tekrar hareket edebilmesi için yeni bilgilerle dolu köprüler kurulmalıdır. Kişinin bilgi arama çabasındaki amaç mevcut durumu anlamlandırmaktır (Dervin, 1992, s.68-70). Dervin'in yapılandırmacı (constructivist) bilgi modelinde bilgi nesnel ve dışardan gelen bir bilgi değil kişinin kendisi tarafından oluşturulmuş, yorumlanmış bir bilgidir. Kişinin yeni bilgiler ve deneyimler edindikçe değişen ve yenilenen bir bilişsel çevre haritası yapılandırması söz konusudur. Bu şekilde kendisi ve

çevresine ilişkin durum, olay ve olguları anlamlandırır. Bilgi, öznel, durumsal, bütünsel (*holistik*) ve bilişsel, kısacası yapılandırılmış bilgidir. Bilgi kullanıcısı dışarıdan bilgiyi alan pasif bir alıcı değil, süregelen, değişken bir sürecin merkezinde ve aktif konumdadır; bilgi kullanıcıda algısal değişiklikleri tetiklemede, bu değişiklikler ise bilginin algılanışını değiştirmekte, başkalaştırmaktadır (Morris, 1994, s.21-2). Kuhlthau, (2008, s.68) ise bilgi davranışının yalnızca bilginin kullanıldığı bağlam içinde anlaşılabilir olduğuna işaret eder. Bu, başka bir deyişle bilginin etkisi (*information impact*) biçiminde ifade edilebilir. Bilginin etkisi, kullanıcının ne ile ilgilendiği ve bilgi arama davranışını neyin motive ettiği (Kuhlthau, 2008, s. 68).

İnternet ve İlişkili Teknolojilerin Bilgi Davranışı Üzerine Etkileri

Bilgi davranışı, bireyin yaşı, cinsiyeti, sosyo-ekonomik durumu, mesleği ile içinde yaşadığı toplum ve kültürün özellikleri, gelenek, görenek ve normlar gibi pek çok etmenin etkisi ile biçimlenebilen bir yapıya sahiptir. Bireysel özellikler, öğrenme stilleri, tercih ve eğilimler gibi kişiye özgü niteliklerin yanında, çevresel kaynak, araç, gereç ve donanımların da bilgi davranışlarının biçimlenmesine katkısı vardır. Nasıl ki tarihsel süreçte yazının icadı, matbaanın üretimi gibi gelişmeler insanın bilgi ile etkileştiği süreçlere farklı boyutlar kazandırdıysa, internet ve ilişkili teknolojiler de en az onlar kadar yankı yapmış; bilgi davranışları bu etkilerle biçimlenmiştir. En basit örneği ile onbinlerce, yüzbinlerce basılı kaynak arasından tek tek manuel bilgi edinmenin zorluğu yerini internet üzerindeki çok çeşitli ortamlardan hızla istenilen bilgiye ulaşmanın kolaylığına bırakmış; zaman, mekân ve mesafelerin önemi eski anlamını yitirmiştir. Şüphesiz, bu süreç aynı zamanda olumlu değil olumsuz sonuçları da getirebilmiştir. Hızlı üretimin aynı zamanda hızlı tüketimi getirmesi, bir diğer deyişle hızla kalitenin feda edilebilmesi; bilgi patlamasına koşut bilgi kirliliği, yüzeysel araştırma ve yeterince sorgulamama eğilimi gibi sorunlar bunlar arasındadır. Dolayısıyla, internet ve ilişkili teknoloji araçları bilinçli kullanıldığı; okuryazarlık becerileri ile desteklendiği takdirde, yararlı işlevler ile bilgi davranışlarının oluşumuna yol açabilmektedir. Bunun için de en iyi kılavuz iyi bir eğitim ve kültür altyapısının geliştirilmesidir.

Erdil, Pamukçu, Akçomak ve Tiryakioğlu, (2016, s.7-8) teknolojinin, girdilerin çıktılara dönüştüğü toplumsal süreç olarak tanımlanabileceğini ifade etmektedir. Teknolojilerin etkin şekilde seçimi, edinilmesi, özümsemesi, kullanılması ve dönüştürülmesi ise her aşamada teknolojiler hakkında bilgili

olmayı gerektirir. Ancak teknolojik bilgi formel ya da örtük olabilir. Formel bilgi; bilginin sahibinden büyük ölçüde ayrılabilir ve bir araç üzerine kaydedilip başkalarının kullanımına sunulduğu durumlar için geçerlidir. Bu durum teknolojik bilginin metaya dönüşüp piyasada dolaşıma girmesini ve aktarımını kolaylaştırır. Örtük bilgi ise, ona sahip olandan koparılması mümkün olmayan bilgidir. Bilgisahibi istese dahi teknolojiyle ilgili bilgisini başkalarına sözlü, yazılı ya da görsel işitselyollarla aktaramaz. Erdil, Pamukçu, Akçomak ve Tiryakioğlu (2016, s.7-8) tarafından aktarıldığına göre Michael Polanyi bu durumu "*ifade edebildiğimizden daha fazlasını biliriz*" cümlesi ile vurgular. Çengel'in (2012, s.52-53) ifadeleri ile "*teknolojisiz bilim -yani henüz uygulama alanı bulmamış bilim olur, ama bilimsiz teknoloji pek olmaz*". Teknolojinin kaynağı genellikle bilimdir, bilimin kaynağı ise sistematik gözlem ve araştırmadır.

İnternet teknolojisi, 20. yüzyılın en önemli gelişmelerindendir. Dünyanın dört bir yanındaki insanların saniyeler içinde birbirlerine ulaşabilmeleri, bilgi paylaşabilmeleri, tartışabilmeleri, haberleşebilmeleri uluslararası internet ağı ile mümkün duruma gelmiştir. Artık herhangi bir şeyi öğrenmek, bir kütüphanede araştırma yapmak, uluslararası bir teşkilatın raporlarını incelemek, dünyada gelişen olaylara, teknolojik gelişmelere ve bu konuda yapılan yorumlara ulaşmak insanların yalnızca birkaç dakikasını almaktadır (Yahya, 1999, s.34). İnternet, bilgi davranışının "*bütüncül*" (*holistic*) bir yapıya bürünmek gibi- ne ölçüde, nasıl değişim gösterdiğine ilişkin en önemli örneklerden biridir. Bunu anlamak için, World Wide Web'in kullanıma sunulduğu dönemlerden geriye doğru bakmak dahi yeterlidir. Bütün bilgiler, bürolarda, dolaplarda, zihinlerde ve bilgisayarlarda depolanmıştır. Kaynakların, yerleşkeler, kişiler, kanallarla sınırlı olması, onlara ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Herhangi bir kaynağa erişmek için, örneğin, belli bir yere seyahat etmek gerekmektedir. Bu da, hava durumunu öğrenmek, gidilecek yer hakkında bilgi edinmek, otel rezervasyonu yaptırmak, varış saatleri vb. için havaalanına telefon etmek, bilet almak üzere seyahat acentasına gitmek gibi uğraşları gerektirmektedir. Günümüzde ise artık tüm bu birbirinden ayrı eylemlerin bir tek web sayfası üzerinden çözümlenmesi olasıdır. Böylece yalnız bir ortam üzerinden ve daha az hedef-yönelimli davranışlar (*goal-oriented behaviors*) önemli bir rol oynamakta; bilgi arama daha bütüncül bir duruma gelmektedir (Case, 2007, s.4).

Bilgi Merkezi/Kütüphanelerin Bu Süreçlerdeki Rolü

İnternet ve ilişkili teknolojilerin gündelik yaşama tümü ile yerleşmesi kütüphane kullanıcılarının da değişimine/dönüşümüne neden olmuştur. Çevrimiçi Bilgisayar Kütüphanesi Merkezi (*Online Computer Library Center, Inc. /OCLC*) ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (*the Association of Research Libraries/ARL*) tarafından yapılan araştırmalar da buna işaret etmektedir. Bu araştırmalara göre, kişilerin kütüphane kullanımının azaldığı; özellikle geleneksel kütüphane hizmetlerinin- örneğin referans hizmetleri ve dolaşım/ödünç verme hizmetleri gibi- önemli oranlarda düşüşünün gözlemlendiği ortaya çıkmıştır. 1991 ile 2012 yılları arasında kütüphanelerde referans hizmetlerinin kullanımı % 69 oranında, dolaşım/ödünç verme hizmetlerinin kullanımı ise % 44 oranında düşüş göstermiştir. Teknolojiyi yoğun kullanan modern kullanıcı tipinin beklentileri değişmiş; istediği bilgiye, istediği yerden ve istediği zaman ulaşmak isteyen yeni bir kullanıcı profili doğmuştur. Bu kullanıcılar, kütüphanelerin kendi yaşam stillerine uymasını, kendilerine ayak uydurmasını beklemekte ve beklentileri karşılanmadığı anda kolaylıkla kütüphaneye gitmekten vazgeçebilmektedirler (Tella, 2016, s.3).

Bilgisayar, mobil telefon ve diğer araç gereçleri kullanan; bilgi kaynaklarını dijital olarak depolayarak işleme alan ve elektronik erişimi sağlayan dijital kütüphaneler, bu beklentilere yanıt olarak ortaya çıkmıştır. Yıllarca evrilerek gelişen bu kütüphane türleri zaman zaman farklı adlarla anılmıştır: kağıtsız (*paperless*); sanal (*virtual*); duvarsız kütüphane (*librarywithoutwalls*); elektronik kütüphane (*electroniclirary*) ve bionik kütüphane (*bioniclirary*) gibi. Dijital kütüphanelerin fiziksel kaynaklardan çok dijital kaynakları içeren kütüphaneler olduğunu savunanların yanında yalnızca elektronik kaynaklarla hizmet verdiğini ileri sürenler olmuş; bu kavramlar farklı nitelemelere konu olmuştur (Tella, 2016, s.3). Kullanıcıların beklentilerinin bir diğer boyutu da kalabalık ve gürültülü okuma odalarının ve geleneksel kütüphane hizmetlerinin ötesinde, kaynakların kullanımına ilişkin bürokratik sınırlamalardan ve kısıtlı araç park olanaklarından bağımsız ortamlardır. Ayrıca kütüphane personelinin arkadaş canlısı olmaması ve/veya yetersiz bilgi ve donanıma sahip oluşu da onlara göre caydırıcı etmenlerdir (Tella, 2016, s.6).

Anılan bu tablo içerisinde kütüphane/kütüphanecileri oldukça zorlayan gelişmeler olduğu aşikârdır. Bunun çözümü de, kütüphane/kütüphanecilerin, anılan beklentilere uygun olarak niteliksel çözümlerini yükseltmeleridir. Bilgi davranışı Wilson'a (2000, s.49) göre, bir hedefe ulaşmak, bir gereksinimi tatmin etmek üzere bilinçli, amaçlı bir biçimde bilgiye ulaşma çabalarıdır.

Bilgi gereksinimi kavramı ise “*bireyin bildiklerinin, kendisini hedefe götürecektir yolda yetersiz kalması, tatmin edememesi durumu*” olarak tanımlanmaktadır. Bilgi gereksinimi, oluştuğunda mutlaka karşılanması gereken bir dürtü halindedir. Bilgi gereksiniminin karşılanabilmesi konusunda bireylere geniş bir ufuk sunan yerler kütüphanelerdir. Gereksinim duyulan bilgilerin, bireylere yerinde ve zamanında, istenilen formda ve en ekonomik biçimde (optimum düzeyde) sunulması bilgi hizmetleri açısından son derece önemlilik arz etmektedir (Özlük, 2006, s.63-4). Bilgi davranışı süreci, insan bilgisayar ilişkileri düzeyinde (fareyi kullanma ve linkleri tıklama gibi) ya da daha entelektüel düzeyde (örneğin Boolean operatörleri ile tarama stratejileri geliştirme veya kütüphane rafında yanyana duran iki kitaptan hangisinin seçilmesi gerektiğine ilişkin ölçütler belirleme gibi); hangi düzeyde olursa olsun bilgi sistemleri ile her türden etkileşimi içerir. Bu süreç aynı zamanda ilişkili veri ya da bilgiye ilişkin yargılara varmak gibi zihinsel eylemleri de kapsar. Bu süreç, kişinin var olan bilgi altyapısı ve temellerine eklediği bilgilerle ilişkili fiziksel ve zihinsel eylemlerini içermektedir. Bir metin üzerinde önemli bulunan yerleri işaretlemek gibi fiziksel ya da yeni bir bilgiyi var olan bilgi ile karşılaştırmak gibi zihinsel eylemler buna örnek verilebilir (Wilson, 2000, s. 49-50).

İnternet ve ilişkili teknolojilerin etkisi ile gelişen dijital bilgi arama (*digitalinformationseeking*) davranışına ilişkin yaygın altı karakteristik özellikten söz edilebilir. Bunlar (Kalbach, 2008):

1. Yatay bilgi arayışı (*horizontalinformationseeking*) - Birçok bilgiyi hızla gözden geçirme.

2. Gezinme (*navigating*) - Sanal kütüphanelerde gezinen insanlar yalnızca yollarını bulma adına oldukça fazla zaman harcamaktadır: aslında harcadıkları bu zaman dilimi buldukları verileri/bilgileri incelemelerine ilişkin zamandan çok daha fazladır. Burada “zaman” kavramının, söz konusu davranış bağlamında kritik önemi unutulmamalıdır.

3. Gözden geçirenler (*viewers*) - İnsanlar, çevrim içi okumalara geleneksel okumalarda olduğu kadar zaman harcamazlar. Bu durum araştırmacılar tarafından hızla gözden geçirme (*powerbrowsing*) biçiminde adlandırılır.

4. Sincapsı davranış (*squirrelingbehavior*) - Bilgiyi daha sonra kullanmak üzere saklama eğilimi yaygındır. Özellikle ücretsiz içerikler için bu durum daha fazla söz konusudur. Üstelik saklanan bilgilere nadiren dönüş yapıp incelenir.

5. Çeşitli kullanıcılar (*diverseusers*) – Bir sistemde tüm kullanıcılara uygun olabilecek ölçüyü bulmak güçtür; kullanıcılar çeşitlidir.

6. Kontrol edenler (*checkers*) - "Kullanıcılar, farklı sitelere dalarak ve çapraz taramalar yaparak özellikle de tercih edilen markalara (örneğin Google) dayanarak, saniyeler içinde kendileri için yetki ve güven değerlendirmesi yapar (Kalbach, 2008).

Google kuşağı ve benzeri nitelemelerle anılan yeni kullanıcı tipinin edindiği bilgiyi incelemeden kabullenmesi; ayrıca elde ettiği çok fazla bilgi/kaynak arasında ilişkilendirme yapmaması ve/veya nasıl ilişki kuracağını bilememesi, internet okuryazarlığının zayıflığı bu bağlamda anılan diğer yaygın problemlerdir (Kalbach, 2008).

Bu ifadelerin de desteklediği gibi, internet ve ilişkili teknolojilerin sunduğu hız ve kolaylıklar, bilgi davranışlarının daha çok bu ortamlar/araçlar kanalı ile biçimlenmesine yol açmıştır. Bununla beraber, herkese açık olan, sürekli büyüyen ve denetimi de gittikçe daha güç duruma gelen internetin yanlış, eksik, kirli bilgilere açık bir potansiyelinin de olması, bilinçli bir kullanımı zorunlu kılmaktadır. Kendisi için doğru olan kaynağa nerede ve nasıl ulaşacağını bilemeyen, bilgisayar ve internet okuryazarlığı yeterince güçlü olmayan kullanıcının, gelişen teknolojilerin olanaklarından etkin biçimde yararlanması mümkün olmadığı gibi; bu olanakların sunduğu ortam ve araçların bir kargaşaya; bir kaosa dönüşmesi dahi söz konusu olabilmektedir. Örneğin, bilinçli kullanılması durumunda devasa bir kaynak olabilecek Google arama motoru, aynı zamanda eksik ve yanıltıcı bilgilere de açık yapısı ile kullanıcının içinde kaybolup, çıkış aradığı bir labirentbenzeyebilmektedir. Ayrıca, kullanıcının bilgiyi içselleştirmesini engelleyecek düzeyde hız odaklı ve yüzeysel bir tutumu benimsemesi, bu olumsuzlukları daha da pekiştirebilmektedir.

Sonuç

Bilgi arama davranışları, basit ya da karmaşık, yokluğu sorunlara yol açan, çeşitli nedenlerle gereksinim duyulan bilgiler ile onlara ulaşma çabasındaki insanlar arasında her türden etkileşimi kapsayan süreçlere işaret eder. İnsanı anlamaya çalışan tüm alanlarda onun bilgi davranışlarını anlamak belirleyici olduğundan, bu kavram pek çok disiplin alanının ilgisini çekmektedir. Bilgi davranışları kişiye özgü niteliklerle biçimlendiği gibi toplumsal, dış dinamiklerin etkilerinden de bağımsız kalmaz. Hızla gelişen internet ve ilişkili teknolojilerin hem gündelik ve hem de iş yaşamına yerleşmesi ile bilgi davranışlarının da buna koşut biçimlenmesi beklenen bir

gelişmedir. Ancak, bilgi davranışının nitelik odaklı olmaktan çok kolaylık ve hız odaklı olması bir taraftan da internet ve ilişkili teknolojilerin bilinçli kullanılmaması, yarar getirmek yerine pek çok sakıncalara yol açabilmektedir. Yanlış, eksik, taraflı bilgilendirme; edindiği bilgiler arasında tutarlı ilişkilendirme yapamama; bilgi yığınları arasında kaybolma ve yolunu bulamama ve benzeri sakıncalar bunlar arasındadır. Paradoksal biçimde, buraya kadar sayılan sorunlar ve benzerleri, bilgi merkezi/kütüphanelerin işlevleri açısından avantaja dönüştürülebilirler. Kullanıcı ile kaynak arasında köprü olan kütüphaneciler/bilgi profesyonellerinin internet ve ilişkili teknolojilerin kullanımı ve dijital kaynaklar hakkında bilgili, donanımlı olması; bilgi merkezi/kütüphanelerin kullanıcı eğitimine ağırlık verecek altyapıları geliştirmesi, internet ve ilişkili teknolojilerin olanaklarından optimal düzeyde yararlanması, bu bağlamda işbirlikleri ve iletişime açık olması oldukça önemlidir. Böyle bakıldığında, internet ve ilişkili teknolojilerin, bilgi merkezi/kütüphanelerin varlığını gereksiz mi kılacağı ve benzeri zihinleri meşgul eden kaygıların ortadan kalkacağı söylenebilir. Aksine, bilgi merkezi/kütüphaneler, internet ve ilişkili teknolojilerin beslediği, çok yönlü işlevler yüklenerek gelişen, daha güçlü organizasyonlar biçiminde yeniden yapılanabileceklerdir. İnternet ve ilişkili teknolojilerin sunduğu olanaklarla hizmetlerini zenginleştiren/dönüştüren; teknolojiyi bilen, yakından izleyen insan kaynaklarını istihdam eden; geleneksel değerleri ile çağdaş nitelikleri buluşturan; işbirliği ve iletişime açık ve en önemlisi de kullanıcı eğitimini öncelikli gören bilgi merkezi/kütüphaneler güçlü organizasyonlar olarak önemli bir alternatif olacaklardır.

KAYNAKÇA

Akçakaya, M. (2016). Weber'in bürokrasi kuramının bugünü ve geleceği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı Aralık, 275-295. Erişim adresi:

<http://sbdergi.gazi.edu.tr/images/admin/dergi/cilt3sayi8/c3s8m8.pdf>

Akgün, A. E. ve Keskin, H. (2003). "Sosyal bir etkileşim aracı olarak bilgiyönetimi ve bilgi yönetimi süreci". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 1,175-188.

Bacanlı, H. (2015). *UndeScis: Bilgi psikolojisi denemesi*, İstanbul: Açılım Kitap.

Bates, M. J. (2010). Information behavior. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, M. J. Bates & M. N. Maack (Ed.) içinde, (ss. 2381–2391). New York: CRC Press.

Bhuva, N., Donald O. Case ve Sylvia L. Edwards (2011) The role of information avoi dance in every day-life information be haviors. *Proce edings of the 74th ASIS&T Annual Meeting, ASIST* içinde. New Orleans Marriott, New Orleans.

Bozkurt, A. (2014). Ağ toplumu ve bilgi. *Türk Kütüphaneciliği*, 28 (4), 510-525.

Case, D. O. (2007). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam: Elsevier.

Çengel, Y. (2012). *Bilim ve teknoloji, bilim ve teknik*, ss. 50-53. Erişim adresi:

http://vizyon21vy.com/documan/genel_konular/bilim_teknoloji/Bilim_ve_Teknoloji.pdf

Dervin, B. (1992). Fromthemind'seye of the 'user': the sense-makingqualitativequantitativemethodology. *J.D. Glazer& R.R. Powell (Eds.), Qualitati veresearch in information management* içinde (ss. 61-84). Englewood: CO: Libraries Unlimited.

Erdil, E., Pamukçu, M. T., Akçomak, İ. S. ve Tiryakioğlu, M. (2016). *Bilgi, bilim, teknoloji ve yenilik: kavramsal tartışma*. Ankara: TEKPOL | Scienceand Technology Policies Research Center, Middle East Technical University.

Kalbach, J. (2008). *Information behavior of the "Google Generation"*. Erişim adresi:

<https://experiencinginformation.com/2008/02/02/information-behavior-of-the-google-generation/>

Khosrow-Pour, M. (Ed.) (2018). *Encyclopedia of Information Scienceand Technology*, 4. Ed., PA, USA: IGI Global.

Koçak, G. N., Şimşek, A., Ayman, M., Salı, J. B., Ataizi, M. ve Süher, H. K. (2013). *İletişim araştırmaları*, 2. bs., Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Erişim adresi:

<http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/ILT209U.pdf>

Kuhlthau, C. C. (2008). From information to meaning: confronting challenges of thetwenty-first century, *Libri*, 58, 66-73.

Morris, R. C. T. (1994). "Toward a user-center edinformation service", *Journal of the American Society for Information Science*, 45, 20-30.

Otorite (t.y.). *Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlük* içinde. Erişim adresi:http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&gui_d=TDK.GTS.59889a24b94170.77450755

Öcalan, E. (2014) *Genetik kaynaklar, geleneksel bilgi ve folklorik ifadelerin fikri mülkiyet ile korunmasında gelinen uluslararası boyut, tartışmalı konular ve ülkemizdeki mevcut durum*, Uzmanlık Tezi, Ankara: Türk Patent Enstitüsü Patent Dairesi Başkanlığı.

Özlük, H. K. (2006). *Halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgi arama davranışları*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi Ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı.

Sping, A. (2010). *Information behavior: an evolution aryinstinct*. Berlin; New York: Springer.

Spink, A. ve Cole, C. (Ed.). (2006). *New directions in humanin formation behavior*. AA Dordrecht, TheNetherlands: Springer.

Tella, A. (Ed.) (2016). *Information seeking behavior and challenges in digital libraries*. Hershey PA, USA: IGI Global.

Uçak, N. Ö. (2010). Bilgi: çok yüzlü bir kavram. *Türk Kütüphaneciliği*, 24 (4), 705-722.

Uçak, N. Ö. (1997) *Bilim adamlarının bilgi arama davranışları ve bunları etkileyen nedenler*, Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı.

Uzbay, İ. T. (2008). Çağdaş uygarlığa ulaşmada bilim politikalarının yeri ve önemi, *Sağlık Bilimlerinde Süreli Yayıncılık*. Erişim Adresi: <http://uvf.ulakbim.gov.tr/tip/sempozyum6/uzbay.pdf>

Wilson, T. D. (2000). "Human information be havior", informings cience. *Special Issue on Information Science*, 3 (2): 49-55.

Yahya, H. (1999). *Altın çağ*. İstanbul: Vural Yayıncılık.