

## Hakemli Yazılar / *Refereed Papers*

### Bilgi Erişim Sürecinin Problem Çözme ve Karar Verme Üzerindeki Etkisi: Kuramsal Bir Çalışma

#### *Effects of Information Retrieval Process on Decision Making and Problem Solving: An Empirical Study*

Burcu Keten\*

#### **Öz**

Bilgi gereksiniminin farkında olmayan ve/veya bu gereksinimi gidermek için yararlanacak bilgi erişim sürecinden geçmeyen bireylerin, bilgi toplumunun bir parçası olmaları mümkün değildir. Ancak, sorun çözme ve karar verme aşamalarında enformasyonun gereksinim olduğu bilincine ve gereksinim duyulan enformasyona erişim ve kullanım becerilerine sahip olan, bu becerileri yaşamlarına kanalize edebilen bireyler, bilgi toplumunun parçası haline gelebilmekte; içinde buldukları toplumu şekillendirebilmekte ve sahip oldukları rollerin gereklerini yerine getirebilmektedir. Bu bağlamda çalışmada, bilgi kavramından başlamak üzere, bilgi erişim sürecinin unsurları tanımlanmakta; sürecin, problem çözme ve karar verme üzerine etkileri irdelenmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** bilgi gereksinimi; bilgi erişim sistemleri; bilgi erişim süreci; karar verme; problem çözme

#### **Abstract**

Individuals who are unaware of a need for information and/or who have not experienced the information retrieval process while meeting such a need cannot

\* Dr., ODTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı. e-posta: bketen@metu.edu.tr

*be a part of information society. Only those individuals with an awareness that information is essential to the problem-solving and decision-making processes, who are equipped with information retrieval and utilization skills and who can further integrate such skills into their daily lives, can be a part of an information society and attain the capability of performing properly in their societal roles and thus ultimately of shaping their society. Moving from this context, this article defines the elements of the information retrieval process, starting with the concept of information, and studies the influences of the information retrieval process on problem solving and decision making.*

**Keywords:** *information need; information retrieval systems; information retrieval process; decision making; problem solving*

## **Giriş**

Ülkemizin bilgi toplumu olma sürecini tamamlaması, bilginin ve öğrenmenin esas olduğu sağlıklı bir yaşam alanının ve güçlü bir ekonominin yaratılması için bireylerin bilgiyi etkin bir şekilde kullanmaları önem taşımaktadır. Yeniliğin ve yaratıcılığın hâkim olduğu bir ortam oluşturmak ve kalkınmada sürekliliği sağlamak için, fırsatları değerlendirmeye ve belirli yeteneklere sahip olmaya önem veren; öğrenmeye ve değişime dayalı birikimlerle ve deneyimlerle şekillenen bir yapı gerekmektedir.

Bilgi, her canlının temel yaşamsal öğelerinden biridir (Keseroğlu, 2010, s.686). Bilgi toplumunun üyesi aktif vatandaşlar olarak hareket etmek, demokratik seçimler yapmak, içinde yer alacağımız tüm organizasyonlarda kendi hak ve sorumluluklarımızın bilincinde olmak için bilgiye ulaşmamız önem taşımaktadır. Bilgiye erişim sağlanamadığında ve/veya bilgi erişimde sorunlar yaşandığında insanlar, seçim yapma ve seçimleri aracılığıyla kendilerine sağlanan hizmetlerin ve ürünlerin organizasyonu üzerinde etkili olma gücünden yoksun kalmaktadır (Moore, 2002, ss. 297-298).

Bilgi erişim sürecinin, bu süreç içinde elde edilen bilginin, karar verme ve problem çözme üzerindeki etkilerinin irdelenebilmesi için ilk ele alınması gereken kavram “bilgi” dir. Kavram, pek çok bilim dalı, araştırmacı ve akademisyen tarafından ele alındığından tanımlamaya sınırlama getirilmiştir. Bu bağlamda bilgi kavramı, Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yapılan tanımlamalar ile açıklanmaya çalışılmıştır.

Makalede, bilgi kavramının ardından, bilgi gereksinimi ve kullanımını tanımlanmaya çalışılmış; bilgi erişim sistemi ve tüm bu kavramları içine alan bilgi erişim sürecine ilişkin bilgiler paylaşılmış; problem çözmeye dayalı bilgi erişim kavramı irdelenmiştir. Çalışmanın sonunda da, erişilen bilginin, problem çözme ve karar verme süreçlerinde kullanımına yer verilmiştir.

### **Bilgi Kavramı**

Bilgi ve Belge Yönetimi yazınında sıklıkla birbirinin yerine kullanılan enformasyon ve bilgi kavramlarının birbirine karıştırıldığı görülmektedir. Çalışmada hedeflenen bu iki kavramın irdelenmesi değildir. Bu nedenle, alanımızda kullanılan danışma kaynaklarındaki tanımlar olduğu gibi alınmış, değerlendirmede bulunulmamış ve yorumlama yapılmamıştır. Bununla birlikte, Uçak'ın (2010, s.720) ifade ettiği gibi, “enformasyon” ve “bilgi” anlamındaki bilgi kavramlarının iç içe girmiş kavramlar olarak kabul edilebileceği, yapılan tüm tanımların bilgiyi bütünüyle tanımlayamayabileceği, tanımlamaktan çok bilginin ne olduğunu anlamaya çalışmanın önemli olduğu da göz önünde bulundurulmuştur.

*Dictionary of Information & Library Management*'da (2006, s. 100), enformasyon kısaca bir kişiye onun anlayabileceği formda sunulan bilgi olarak tanımlanmaktadır. *Dictionary for Library and Information Science* (Reitz, 2004, s. 355), benzer bir şekilde enformasyonu, belli bir alanda kullanıldığında, kendisine yüklenen anlamın kolayca anlaşılabilirdiği veri olarak açıklamıştır. Kavram, daha dinamik anlamıyla ele alındığında, iletişim ya da anlatım aracı kullanılarak iletilen bir mesaj olarak nitelendirilmekte, belirli bir mesajın bilgilendirici olup olmasının kısmen alıcının öznel algısına bağlı olduğu belirtilmektedir.

*Dictionary for Library and Information Science* (Reitz, 2004, s. 388) ise bilgiyi, bilgi sahibi olan kişinin deneyimleri ışığında ve konuya entelektüel bakışı çerçevesinde kavradığı ve değerlendirebildiği enformasyon olarak nitelendirmektedir. “Bilgi” nin, bir amaca yönelik olarak kullanılmak üzere insan zihninde değerlendirilen ve organize edilen enformasyon olarak tanımlandığı *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2003, s. 341)'da yapılan bu tanım doğrultusunda “bilgi”nin “kavrama” terimiyle bağlantılı biçimde ele alındığı görülmektedir.

Saracevic (1999, s. 1054), dar anlamda, geniş anlamda ve en geniş anlamda enformasyon tanımlamaları yapmaktadır. Buna göre yazar, dar anlamdaki enformasyonu, bazı olasılıklarla hesaplanabilen bir mesajın mahiyeti olarak kabul etmektedir. Geniş anlamda ise enformasyonu, bilişsel işlem ya da anlama yetisi ile

doğrudan ilgili olarak görmekte, iki bilişsel yapının zihnin ve (genel olarak) metnin etkileşimi ile sonuçlandığını ileri sürmektedir. Bu bağlamda “enformasyon”un ruh halini etkileyen ya da değiştiren şey olduğunu savunmaktadır. En geniş anlamda ise enformasyonu, karar verme sürecinde çok az bilişsel işlemden geçen ya da hiç geçmeyen; algoritmalar ya da olasılıklar ile ifade edilebilen işlemler ile ilgili işaretler ya da mesajlar olarak kabul etmektedir. Bu tanımından yola çıkarak Saracevic, kütüphanecilik ve enformasyon bilimi alanında enformasyonun üçüncü ve en geniş anlamı ile ele alınması gerektiğini savunur. Çünkü yazar, gereksinim duyulan ve bu gereksinim sonucunda elde edilen enformasyonun, içinde bulunulan olaylar, durumlar ve ilişkiler örgüsü ile bağlantılı olduğuna inanmaktadır.

Uçak’ın (2010, s.270), Case’den (2002, ss. 40-43) aktardığı gibi, “çevremizi anlamamızda herhangi bir şey; bizi çevreleyen unsurların algılanması pek çok araştırmacı tarafından bilgi olarak nitelenmektedir. Düşünme, karar verme, problem çözme, öğrenme, zihinsel durum, iletişim süreci ve işlemleri gibi çeşitli kavramlarla birlikte kullanılan bu terimin tek bir tanım altında açıklanması oldukça zordur”.

- Bununla birlikte, çalışma kapsamında, bireyin karar verme ve problem çözme süreçlerinde eriştiği bilginin kullanımı ve yarattığı değere yer verildiği göz önünde bulundurularak bilgi kavramı; bilgi sahibi olan kişinin deneyimleri ışığında ve konuya entelektüel bakışı çerçevesinde kavranılan ve değerlendirilen enformasyon olarak kabul edilmiş, gereksinim duyulan ve bu gereksinim sonucunda elde edilen enformasyon da içinde bulunulan olaylar, durumlar ve ilişkiler örgüsü ile bağlantılı olarak değerlendirilmiştir<sup>2</sup>.

## **Bilgi Gereksinimi**

Bilgi kavramı ile ilgili terminolojik sorunlar “bilgi gereksinimi” tanımlanırken de karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunlar, yazarların/akademisyenlerin makalelerinde bilgi gereksinimi terimini değişik amaçlarla ve farklı şekillerde kullanmalarının yanı sıra bireylerin bilgi gereksinimlerini algılayışlarındaki farklılıklardan da kaynaklanmaktadır.

Gereksinim, “insanların yapmak istedikleri şeyi yapmaları için gerekli olan”dır (*Dictionary of Information...*, 2006, s. 139). Burnkrant (1976), “gereksi-

<sup>2</sup> Çalışmada kabul edilen bilgi tanımı *Dictionary for Library and Information Science*’de (Reitz, 2004, 388.s.) ve Saracevic’in (1999, 1054.s.) çalışmasında yer verilen tanımlardan yola çıkılarak oluşturulmuştur.

nim” kavramını, arzulanan ve erişilmek istenen bir amacın bilimsel olarak tanımlanması olarak ele almaktadır.

Reitz (2004, s. 357), bilgi gereksiniminin, kişinin bilgisindeki bir boşluk olduğunu; cevap arayışı ile ortaya çıktığını ve kişinin bilincinde soru olarak şekillendiğini belirtmektedir. Case’e (2002, s. 5) göre ise “bilgi gereksinimi”, hedefe ulaşmak, hedefi yerine getirmek için sahip olunan bilginin yetersiz olduğunun farkına varmaktır. Tester’dan yaptığı alıntıda Moore (2002, s. 297), bireyin bilgi gereksinimi ve sosyal yaşam arasındaki bağlantıyı kurarak kavramı, insanın yaşam kalitesini yükseltmek, kendisine sunulan hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmak ya da kendisi için, en doğru olanı seçmesine yardımcı olmak için uygun olan bilginin eksikliği olarak tanımlamaktadır.

Kullanıcının bulunduğu konumu etkileyen bir eksikliği ifade eden bilgi gereksinimi, kişinin içinde bulunduğu belirsiz veya şüpheli durumu sahip olduğu bilgisıyla aşamadığında ortaya çıkmaktadır. Bilgi gereksinimi, insanın fizyolojik, toplumsal ve zihinsel gereksinimlerinden doğabilmektedir. Bireylerin bilgi gereksinimlerini algılayışları, karşılaşılan problemin algılanışı, karar verme yetenekleri ve problemlerle başa çıkabilme özellikleriyle ilişkilendirildikleri için, gereksinimlerin bireylere özgü oldukları söylenebilmektedir. Yapılan çalışmalar, bilgi gereksiniminin durağan olmadığını, devingen bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Kişilerin yaşamları ve işleri de bu devingen yapıyı desteklemekte bu değişkenlere bağlı olarak bireyler, sürekli bir şekilde ve farklı bilgi gereksinimleri ile karşılaşmaktadır (Uçak, 1997, ss. 3187-319).

Yukarıda verilen bilgileri destekler şekilde Wilson’da (1981, s.8) bilgi arama gereksinimleri ve bilgi arama davranışını etkileyen faktörler arasında; çevreyi (iş ortamı, sosyo kültürel ortam, politik-ekonomik ortam, fiziksel ortam), sahip olunan rolü (iş yerindeki ortam, performans seviyeleri) ve bireyi (fizyolojik, duygusal ve bilişsel gereksinimler) sıralamaktadır.

Detaylandırılacak olursa her birey, karşılaştığı günlük problemleri çözmekten, hizmet sunumuna ve üretime; vatandaşlık görevlerini yerine getirmekten, demokratik hakların kullanımına; girişimde bulunmaktan, iş genişletmeye kadar pek çok konuda bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu gereksinim hayatımızın farklı dönemlerinde farklı biçimlerde ortaya çıkmakta, içinde bulunulan duruma, üstlenilen role bağlı olarak farklı hedeflere ulaşmaya hizmet etmektedir.

Hayatta sahip olduğumuz değişik roller vardır ve bu rollerin her biri bir bilgi bileşenine sahiptir. Örneğin, öğrencilik yılları boyunca, pek çok eğitimsel bilgi özümsemektedir. Benzer şekilde, iş hayatımızda sorumluluklarımızı yeri-

ne getirmek için iş ile ilgili düzenli bir bilgi akışına gereksinim duyulmaktadır. Günlük hayatta topluluk üyesi olarak üstlendiğimiz vatandaş ve tüketici rollerini desteklemek; tüketiciler olarak, tükettiğimiz ürünler ve sunulan hizmetler ile ilgili bilinçli seçimler yapmak için de farklı bilgilere gereksinimimiz bulunmaktadır (Moore, 2002, ss. 297-298).

Görüldüğü gibi bilgi gereksinimini ve bunun sonucunda bilgi erişim sürecinde ortaya çıkan bilgi arama davranışını etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Muhakkak ki, sosyal ortamda ve iş yaşamında ortaya çıkacak bilgi gereksinimleri farklılık göstermekte, bu farklılıklar doğrultusunda bilgi erişim sürecinde birbirinden farklı davranışlar sergilenmekte ve gereksinimi ortaya çıkaran faktörlere bağlı olarak yaşanan sürecin karar verme ve problem çözmeye etkileri değişiklik göstermektedir. Bununla birlikte, insan psikolojisini, çevresel etkileri, toplumsal rolleri, bilgi erişim sistemi ve sistem ile bilgi kullanıcıları arasındaki etkileşim gibi pek çok bileşeni içeren bir konunun tek bir makale içinde tüm detayları ile ele alınması mümkün görünmemektedir. Bu nedenle, çalışmada araştırma yapan bir bireyle gündelik yaşam içinde bilgiye gereksinim duyan birey arasındaki farklılıklara vurguda bulunulmadan, “problem çözmeye dayalı bilgi erişim” kavramı açıklanmaya çalışılmaktadır.

Bilgi erişim sürecinde “bilgi gereksinimi” kavramının tanımlanması kadar, cevap arayışı içindeki bireyin; bilgi gereksiniminin farkına varması; gereksinimini anlaması; gereksinimini tanımlaması ve/veya tanımlayamaması herhangi bir biçimde ifade edememesi de çalışmaya konu olan bilgi erişim sürecini olumsuz yönde etkilemektedir. Bireyin merakını gidermek amacıyla zihninde oluşturduğu sorunun cevaplanması hedefiyle yola çıkması ile başlayan bilgi erişim sürecini etkileyen değişkenleri ele almadan önce bilgi kullanımı üzerinde durmak, sağlıklı bir bilgi erişim süreci yaşamının ve gereksinim duyulan bilgiyi elde etmenin, bireylerin problem çözme ve karar verme süreçleri üzerindeki etkisinin anlaşılması açısından önem taşımaktadır.

## **Bilgi Kullanımı**

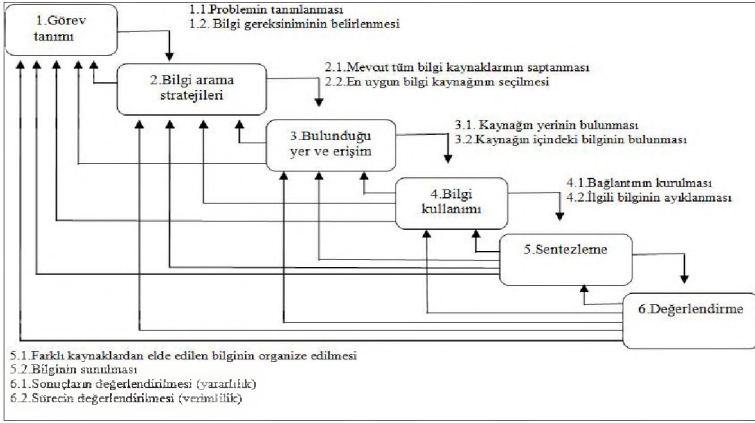
Birey, kendini doğrulama, mevcut bilgisini arttırma, problem çözme, karar verme vb. amaçlarla bilgiye gereksinim duymaktadır. Bireyin kişilik özellikleri, yaptığı iş, içinde bulunduğu toplumun ekonomik sistemi, politik ve kültürel yapısı gibi faktörler bilgiyi talep etme durumunu ve elde etme sürecini etkilemektedir. Günümüzde toplumların gelişmişlikleri de bireylerin bilgi kullanım düzeyleri ile ölçülmektedir. Bu nedenle, gelişmiş bir birey ve toplum için temel amaç, bilginin en

üst düzeyde kullanımı olmaktadır. Bireylerin doğru kararlar verebilmeleri, kendilerine sunulan ürünlerden/ hizmetlerden etkili şekilde yararlanabilmeleri, yaşam kalitelerini arttırmaları, içinde buldukları toplumun gelişimine katkı sağlamak amacıyla üretmeleri ve demokratik haklarından faydalanabilmeleri için güvenilir ve doğru bilgiye erişimlerinin sağlanması gerekmektedir. Bu durum da, bilgi toplumunu oluşturacak bireylere, günümüz bilgi çağıının gerekli kıldığı bilgi erişim becerilerinin kazandırılmasını zorunlu kılmaktadır.

Bilgi, hayatımızın tamamına yayılmaktadır, içinde yaşadığımız toplumun ve yaşamlarımızın temel bir parçasıdır. İnsanlar bilginin kaynağı, işleyicisi ve kullanıcısıdır. Bu yeni bir gelişme değildir. İnsanlar her zaman karar almada ve faaliyetlerine yön vermede bilgiye bağımlı olmuştur. Asıl değişim bilginin hacmindeki artışta ve bilgi sistemlerinin daha karmaşık hale gelmesinde yaşanmıştır (Eisenberg, 2008, s. 40). İçinde bulunduğumuz bilgi çağı bu değişimin sebebi ve yaratıcısıdır.

Yeni bilgi, eskisini genişletmekte ya da çağdışı bırakmaktadır ve dün bildiğimizi sandığımız konuların bugün yeniden öğrenilmesi gerekmektedir (Toffler, 1975, s. 137). Bu durum “yaşamboyu öğrenme” ve “enformasyon okuryazarlığı” kavramlarını, günümüzde sıkça kullanılır hale getirmektedir. Değişime ayak uydurabilmek, doğru kararlar almak, karşılaşılan problemlere doğru ve akılcı çözümler üretebilmek için yaşamımız süresince öğrenme eylemini devam ettirmemiz gerekmektedir. Yaşamboyu öğrenme bilincini yaratmak ve yaymak, daha etkin bir şekilde öğrenmek için bazı becerilerimizin geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Bu da Doyle’un (1994, ss. 29-33) ifadesiyle, doğru ve yeterli bilginin karar vermede etkili olduğunun bilincinde, bilginin bir gereksinim olduğunun farkında; sorularını bu gereksinimlere göre formüle eden, potansiyel bilgi kaynaklarını belirleyen, başarılı tarama stratejileri geliştiren, bu yolda bilgisayar ve diğer teknoloji ürünlerine dayalı bilgi kaynaklarına erişen; elde ettiği bilgiyi değerlendiren, organize eden ve yeni bilgiyi mevcut yapısı ile bütünleştiren; bilgiyi eleştirel düşünme ve sorun çözme aşamalarında kullanabilen enformasyon okuryazarı bireylerin varlığını gerekli kılmaktadır. Şema 1, enformasyon okuryazarı bireyin bilgi kullanımına ilişkin ipuçlarını verir niteliktedir.



(Şema 1): Enformasyon Okuryazarı Birey - Bilgi İlişkisi (Eisenberg, 2008, s. 42)

Burke (2008, s. 196), bilgi edinmek, sadece bilgi depolarına erişmeye değil aynı zamanda bireyin zekasına, varsayımlarına ve alışkanlıklarına da bağlıdır demektedir. Bu bağlamda, yaşamboyu öğrenmeyi hayat felsefesi haline getirmemiş, enformasyon okuryazarlığı becerilerini kazanmamış bireyler, içinde bulunulan çağa ayak uyduramamakta ve bilgi toplumu olmanın avantajlarından çok dezavantajlarını hissetmektedir.

Bireylerin dezavantajları hissetmelerindeki tek etken kendi kişisel gelişimleri ve becerileri değildir. Tüm bu özelliklere sahip birey de etkin ve etkili bir bilgi erişim sistemi olmaksızın gereksinim duyduğu bilgiye ulaşamamaktadır. Bu durum, çağı yakalamak, üretmek ve değer yaratmak amacıyla gereksinim duyulan bilgiye erişim için, bireyin kendisini geliştirmesinin yanı sıra, etkin ve etkili bilgi erişim sürecinin yaşanmasını olanaklı kılan bilgi erişim sistemlerinin varlığını da gerekli kılmaktadır.

Daha önce ifade edildiği üzere, farklı durumlarda farklı bilgi gereksinimleri ortaya çıkabilmektedir. Buna paralel olarak bilgi gereksinimlerinin karşılanması için kullanılacak bilgi kaynakları, iletişim kanalları da değişiklik göstermektedir. Bu değişiklik özünde var olan bilgi gereksinimini karşılamak amacıyla elde edilen bilginin kullanım alanı ile ilişkilidir. Choo, Bergeron, Detior & Heaton (2008, s. 794), Taylor'dan yaptıkları alıntıda bilgi kullanımını sekiz farklı sınıfta ele almaktadır:



- Aydınlatıcı bilgi (enlightenment)<sup>2</sup>
- Problemi kavrama (problem understanding)<sup>3</sup>
- Araç olarak bilgi (instrumental)<sup>4</sup>
- Gerçek bilgi (factual)<sup>5</sup>
- Doğrulayıcı bilgi (confirmational)<sup>6</sup>
- İzdüşümsel bilgi (projective)<sup>7</sup>
- Güdüleyici bilgi (motivational)<sup>8</sup>
- Kişisel ya da siyasi bilgi (personal or political)<sup>9</sup>

Görüldüğü gibi, bilgi gereksinimi içinde olan kişi, elde ettiği bilgiyi farklı amaçlarla kullanabilmektedir. Bu durum, içinde bulunulan ortamın bir sonucu olarak da değerlendirilmektedir. Gurvitch (1984, s. 197), sosyo-kültürel ortamın, bilginin değişiminde ve dağılımında etkili olduğunu ifade etmektedir. Sonuç itibarıyla, hangi tür bilgi hangi amaç ile kullanılırsa kullanılsın, önemli olan, sağlanan bilginin gereksinimi tam olarak karşılaması, kişinin zihnindeki soru işaretini ortadan kaldırması; elde edilen bilginin problem çözme ve karar verme süreçlerinde etkili ve etkin bir şekilde kullanmasıdır.

Bilgi gereksiniminin karşılanmasını, kimileri, yapılan araştırma sonucunda elde edilen bilginin araştırılan konu ile ilgiliği olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte, hem pratikte hem teoride bu konuda görüş birliğine varılamamıştır. Tatmin edicilik, bazen kullanılan bilgi erişim sisteme girilen bilgi isteği ile uyumlu dokümanların sağlanması olarak algılanırken, bazen sadece bu yeterli olmamakta; bilgi erişim sistemleri aracılığıyla gerçekleştirilen farklı teknik ve yöntemler ile benzer kaynaklara erişimin de sağlanması tercih edilebilmektedir. Bireyin bilgi gereksinimini tanımlarken kullandığı ifadeler, tam olarak ne istediğinin ipucunu bize veremeyebildiği için elde edilen sonuç, gerçekte o kişinin bilgi gereksinimini karşılamaya yetmemektedir (O'Connor, 1968, ss. 200-202). Böyle bir durumda, gereksinim duyulan bilgiye en yakın olan verilerin derecelendirilmesi, sonuca

<sup>2</sup> Bir yaklaşım oluşturmak, genel durumu ortaya koymak amacıyla ya da "benzer durumlar var mı?" bunlar nelerdir?", "sahip olduğumuz tarih ve deneyim bize ne gösterir?" gibi soruları cevaplandırarak içinde bulunulan duruma açıklık getirmek amacıyla kullanılan bilgi.

<sup>3</sup> Bilgi, aydınlatıcı olmaktan daha özel bir şekilde kullanılır, burada bilginin belli bir probleme karşı daha iyi bir yaklaşım geliştirmek amacıyla kullanımı söz konusudur.

<sup>4</sup> Bireyin ne yapacağını ve herhangi bir şeyi nasıl yapacağını bilmesine yönelik bilgi kullanımınıdır.

<sup>5</sup> Bir olaya ilişkin gerçeklerin belirlenmesinde, gerçeğin tanımlanmasında kullanılan bilgidir.

<sup>6</sup> Başka bir bilgi parçasını doğrulamak amacıyla kullanılan bilgidir.

<sup>7</sup> Gelecekte ne olacağını öngörmek amacıyla kullanılan bilgidir.

<sup>8</sup> Bireyin yaptığı işe başlamasını veya bir işi yürütmekteki başarısını sürdürmesini sağlayacak bilgidir.

<sup>9</sup> İlişkileri kuvvetlendirmek, sahip olunan statüyü korumak, geliştirmek, saygınlık kazanmak ve kişisel sorumluluğu yerine getirmek amacıyla kullanılan bilgidir.

ulaştırılan ya da araştırmayı açıklayan bilgilerin saklanması ve odaklanılan amaca ilişkililik düzeyinin sorgulanması gereksinimi ortaya çıkmaktadır.

Bu konuda öne çıkan önemli bir diğer görüş ise, bilginin değerinin, üreticisi tarafından değil kullanıcı tarafından belirlendiğidir. Bilgi kullanıcısının aradığı, gereksinimini en iyi şekilde karşılayacak alt bilgi kümeleridir. Kullanıcının hangi alt kümeyle odaklandığına bağlı olarak elde edilen bilginin değeri artmaktadır. Gereksinim duyulan bilgiye erişim sağlanıncaya kadar olan süreçte kullanımına gerek olmayan pek çok bilgi ile karşılaşmakta, bu bilgi biriktirilmekte ve bilgi toplumunun giderek yaygınlaşan fenomeni “aşırı bilgi yüklemesi” noktasına gelmektedir. Bu noktada ayıklama yapmak zorunludur. Özetle, bilginin değeri konusunda kesin bir yargıda bulunmak mümkün değildir. Bilginin algılanma düzeyi de önem taşımaktadır. Çünkü bilgi, farklı kişiler tarafından farklı algılanabilmekte ve hatta aynı kişi, içinde bulunduğu zaman dilimine, mekana ya da şartlara dayalı olarak bilgiyi farklı algılayabilmektedir. Bu bağlamda, bilginin değerini “bilgi kullanıcısı” belirlemektedir (Feather, 2008, ss. 110-111).

### **Bilgi Erişim Süreci ve Bilgi Erişim Sistemleri**

Bilgi erişim geniş bir kavramdır ve nadiren tanımlanmaktadır (Van Rijbergesen, 1979, s.1). Bilgi erişim süreci ve bilgi erişim sistemi kavramları için de benzer bir durum söz konusudur, Tamdoğan Gürdal’ın (2009, s.158-159) da vurguda bulunduğu gibi bugüne dek bu alandaki literatüre katkıda bulunan kişiler tarafından da bu kavramların açık seçik tanımlanmasından kaçınılmıştır. Bu nedenle, kavramların tanımlanmasında, yine danışma kaynaklarına başvurulmuştur.

“Bilgi erişim” terimi, 1950’lerde Calvin Mooers tarafından kullanılmış ve kullanımı İkinci Dünya Savaşı süresince üretilen bilimsel dokümanlarla ilişkilendirilmiştir. Bilgi erişim terimi ile yığın içindeki bilginin bir dizi işlemden geçirilip, seçilerek alınmasına atıfta bulunmaktadır. Bilgisayara dayalı sistemler bilgiyi farklı formatlarda depolamaya ve bilgiye farklı formatlarda erişim sağlamaya imkân verecek şekilde geliştirildiği için, bilgi erişim olgusunun tanımı da veri elemanlarına, sayısal ve istatistikî veritabanlarından değerlere; görüntü veritabanlarından görüntülere ve ses kayıt veritabanlarından işitsel içeriğe erişimi kapsayacak şekilde genişletilmiştir (Griffiths, 2003).

Bilgi erişim, bir veri dosyasına kaydedilen bilgileri seçici olarak aramak için kullanılan süreç, yöntem ve prosedürlerdir. Kütüphanelerde ve arşivlerde arama genellikle bilinen bir öge için veya belli bir konudaki bilgi için yapılır ve sözü geçen veri dosyası genellikle bir insan tarafından okunabilir katalog, dizin veya

çevrimiçi katalog ya da bibliyografik veritabanı gibi bilgisayara dayalı bilgi depolama ve erişim sistemidir (Reitz, 2004, ss. 357-358). Bilgi erişim, bir terminoloji kaynağında, verilerin bir veritabanında depolanması ve bu verilerden yararlı bilgi üretilmesi süreci olarak tanımlanmaktadır (*Dictionary of Information...*, 2006, s. 102).

Gürdal Tamdoğan (2009, s.162), bilgi erişimi “bilgiye en seçici biçimde yaklaşan ‘kullanıcı’ ile sistematik hale getirilen ve kullanılabilir kılınan (depolanmış) ‘bilgi’ arasındaki bilgi akış sürecini kesintisiz biçimde sağlamak üzere, belirli yöntem ve tekniklerin kullanılarak sistem içindeki bilgi kaynağı ve/veya bilgi kaynağı içindeki bilginin çağırılması, çekilip alınması ve değerlendirilmesi süreci” olarak tanımlamaktadır.

Hızla gelişen bilgi teknolojileri, bilgi paylaşımını arttırmış, farklı formatlardaki bilgi yığınları birden çok kanaldan istenmeden sunulur hale gelmiştir. Yaşanan bu hızlı gelişmelerin sunduğu fırsatların yanı sıra toplumun karşılaştığı tehditler de bulunmaktadır. Kayıtlı bilgide seçicilik zorlaşmakta ve etrafı saran sayısız bilgi sistemi içinde sunulan içeriğin önemli olan parçasının algılanmasının ve ayrımının önüne geçebilmektedir.

Bunun bir sonucu olarak da birey, ne içinde bulunduğu durumu değerlendirip daha iyi bir duruma gelmeyi başarmakta, yani bir problemin varlığını anlamak üzere gerekli bilgileri toplama eylemi içine girmekte ne de problemin çözümü için bilgiye gereksinim duyduğunun farkına varmaktadır. Böyle bir durumda alternatiflerin farkında varmak ve bunlar arasından bir seçip yapıp karar verme aşamasına geçmek de mümkün görünmemektedir. Özetle, mevcut şartlar altında, bilgi gereksinimini iyi tanımlayamayan, bilgi erişim sistemlerini ve bilgi kaynaklarını tanımayan bireyler için sağlıklı bilgi erişim sürecini yaşamak; hataları düzeltmek ve geleceği şekillendirmek zorlaşmaktadır.

Bilgiye gereksinim duyulduğunun farkında olunması ve gereksinimin doğru bir şekilde tanımlanması problem çözmeye sayılı bilgi erişimin başlangıç noktasıdır. Çünkü, Bilgi erişim sistemi, kullanıcıyı sorgu konusunda çok detaylı bilgilendirmemektedir. Sadece sorgu ile ilgili bilginin var olup olmadığı ve ilgili dokümanlara nereden ulaşabileceği hakkında bilgi vermektedir (Lancaster, 1968, s. 1). Günümüzde bilgi erişim sistemini bilgisayara dayalı bir araştırma aracı olarak tanımlamak mümkündür. Bilgi erişim sisteminin amacı, belirli bir soru ile ilgili bilgi parçalarına ulaşmak için yararlanılabilecek kaynakları sağlamaktır (Nagy, 2004).

Daha geniş bir tanımla bilgi erişim sistemi, “ bilgiye seçici biçimde yaklaşan ‘kullanıcı’ ile sistematik hale getirilen ve kullanılır kılınan (depolanmış) ‘bilgi’ arasındaki bilgi akış sürecini kesintisiz biçimde sağlamak üzere bir araya gelen, her biri kendi üzerine düşen işlevi yerine getiren, birbiriyle etkileşimli ve uyumlu parçaların bileşkesidir” (Gürdal Tamdoğan, 2009 s. 162).

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı üzere, her ne kadar “sistem” sağlıklı bir bilgi erişim sürecinin temel gereklerinden biri ise de tek başına yeterli değildir. Sağlıklı bir bilgi erişim süreci yaşanması için “sistem etkinliği” nin yanı sıra, kullanıcıların hedeflerine tam ve doğru şekilde ulaşmalarını sağlayan, başarı ile tamamlanan taramalar; tarama sonucunda elde edilen konu ile ilişkili doküman sayısı ve taramanın süresi dikkate alınarak ölçümlenebilecek olan “kullanıcı etkinliği”; bilgi arama davranışını tanımlamaya yardımcı olan “kullanıcı çabası” ve arama davranışı çalışmalarına sıklıkla konu olan insan faktörünü ve bireysel farklılıkları içeren “kullanıcı özellikleri” de önem taşımaktadır (Al-Maskari & Sanderson, 2010). Sistemi meydana getiren parçalardan birinde yaşanan sorun sistemin tümünü etkilemektedir.

Bununla birlikte, bilgi erişim sistemlerinin, kullanılabilirliklerini ve sorumluluklarını arttırarak kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilmeleri gerekmektedir. Lancaster’ın (1968, ss. 208-217) da belirttiği gibi, tek mükemmel bilgi erişim sistemi yoktur. Tek organizasyon içinde çok sayıda farklı bilgi erişim sistemlerine gereksinim olabilir. Öncelikli olarak akılda tutulması gereken unsur, bir bilgi erişim sisteminin kullanıcılarının gereksinimine cevap verecek nitelikte olmasıdır. Daha iyi hizmet için kullanıcıların ve onların gereksinimlerinin sistemin işleyişinin odağında yer alması önem taşımaktadır. Kullanıcı gereksinimleri, bilgi erişim sistemlerinin yeniden tasarlanması ihtiyacını doğurabilmektedir (Dervin ve Nilan, 1986, s. 6).

Bilgi erişim sistemi içinde yer alan bilginin de erişilebilirlik, yeterlilik, doğruluk, anlaşılabilirlik, anlamlılık, yenilik, zamanlılık, vb. gibi birtakım özellikleri olmalıdır. Bu özellikler tamamen kullanıcı odaklılık ilkesi çerçevesinde düşünülmelidir. Çünkü sistemin, varlık nedeni olan bireyin merakını, şüphesini gidermesi ve bireyin üzerinde etki yaratabilmesi için bilginin erişilebilir, doğru, anlamlı, zamanlı ve tam olması; bireye en uygun kanal aracılığıyla erişime sunulması gerekmektedir.

Bilgi erişim sistemi içinde bilgi kanalları da önemli bir yere sahiptir. Bilgi kanalları, bilginin dağıtıldığı araçlardır (*Dictionary of Information...*, 2006, s. 101). Bir bilgi kanalı, X rastgele değişkeni ile ilgili bir bilgiyi Y rastgele değişke-

nine ulaştırabilir. Yani, kanal kavramı geleneksel iletişim sisteminden daha geneldir. Kanal, bir rastgele değişkeni incelerken başka bir rastgele değişken ile ilgili bir şeyin açıklanması gibi herhangi bir durumu da temsil edebilir (Luenberger, 2006, s. 55). Sistem çıktısı olan bilginin kullanıcıya sunumunda uygun kanalın seçilmesi de önemlidir. Basit ve belirgin bir örnekle durumu açıklamak gerekirse, İnternet bağlantısı olmayan bir kullanıcıyı Web üzerinden erişebileceği bilgi erişim sistemlerine (veritabanları, tarama motorları, vb.) yönlendirerek kullanıcının bilgi gereksinimi karşılanamayacaktır. Bu noktada da donanımlı bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin varlığına olan ihtiyaç ön plana çıkmaktadır.

Daha önce de vurgulandığı üzere, sistemi oluşturan tüm unsurların kendi başlarına taşınması gereken özellikler bulunmaktadır ve bunların sistem içindeki görevlerini eksiksiz olarak yerine getirmeleri, etkili ve etkin bilgi erişim sistemlerinin varlığı için şarttır. Bilgi gereksinimi içindeki kişinin bilgi erişim sistemi ile etkileşimi de önem taşımaktadır. Kişinin başvuracağı araştırma merkezi, danışma merkezi ve/veya kütüphanedeki uzman kütüphanecinin yönlendirmeleri başlangıç aşamasında ne derece önemli ise, kişinin bilgi erişim sürecinde başvuracağı araçlar ve kanallarla arasındaki etkileşim de o derece önemlidir. Bilgi uzmanları/ kütüphaneciler tarafından tasarlanacak bilgi erişim sistemlerin ve bilgi hizmetlerinin varlığı, bilgi gereksinimi içindeki bireylerin bilgiyi etkin kullanımına, karşılaştıkları problemlerin hızlı ve kolay bir şekilde çözümüne, doğru kararlar almalarına imkan verecektir.

Özetle, bilgi erişim süreci, bilgi gereksiniminin farkında, gereksinimini doğru olarak ifade edebilecek, enformasyon okuryazarı bir kişi; iyi depolanmış ve ilişkilendirilmiş kayıtlı bilgi; kayıtlı bilgiye erişimi mümkün kılan bilgi teknolojileri ile desteklenmiş bilgi erişim sistemlerinin, ihtiyaç halinde bilgi ve tecrübelerine başvurulacak bir sistem yöneticisinin, bilgi uzmanının/kütüphanecinin, varlığı ile gerçekleşmektedir.

Çalışma kapsamında sıkça vurgulandığı üzere, problem çözmeye dayalı bilgi erişim sürecinde bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin hem bilgi gereksinimi içindeki bireyin eğitimi hem de yönlendirilmesi konularında önemli sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar, hizmet verilen kurum/kuruluşlara göre de değişiklik göstermektedir. Konu çok kapsamlı olduğundan, bu bölümde sadece halk, okul ve üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetler çerçevesinde temel olabilecek sorumluluklara yer verilmeye çalışılmıştır.

Hizmet verilen bilgi merkezinin/kütüphanenin türü ne olursa olsun, öncelikli olan, buralarda görev yapmakta olan tüm bilgi uzmanlarının/kütüphanecile-

rin enformasyon okuryazarlığı becerilerine sahip olmalarıdır. Bahsedildiği şekilde bir problemi çözme ve/veya karar alma gereksinimiyle bilgi merkezine/kütüphaneye başvuran bireye, enformasyon okuryazarlığı becerilerini kazandırmak için bilgi uzmanının/kütüphanecinin bu becerilere sahip olması, arama sürecini en iyi şekilde yönetecek/yürütecek şekilde becerilerini geliştirmiş olması gerekmektedir (Campello ve Abreu, 2005, s. 38).

Birey, problem çözmeye dayalı bilgiye erişim için bir halk kütüphanesine başvuruyorsa, probleme ilişkin bilginin yer aldığı kaynakların mevcudiyetine ve bu kaynakların sürekli olarak erişilebilir olmasına; kendisine rehberlik edecek bir bilgi uzmanının/kütüphanecinin varlığına ihtiyaç duyacaktır. Nielsen ve Borlund (2011, ss. 117-118), yaptıkları çalışmada halk kütüphanesine başvuran bilgi kullanıcılarının halk kütüphanesini öğrenme merkezi olarak gördüğünü ve kütüphanenin üç farklı şekilde algılandığını ortaya koymuştur: bilgi kaynağı merkezi, bağımsız öğrenme alanı, öğrenme için destek ve rehberlik alanı. Çalışmaya göre, kullanıcıların halk kütüphanesine gelmelerinin temel sebebi bilgi bulmaktır. Çok sayıda bilgi kaynağına erişimin ve bu kaynaklara erişimin devamlılığının sağlanması, kullanıcıların öğrenmek amacıyla tekrar halk kütüphanelerine başvurmalarını sağlamaktır. Bazı kullanıcılar kendi kendilerine bilgiye erişim sağlayabilirken, bazıları bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin rehberliğine gereksinim duymaktadır. Kullanıcılar özellikle bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin bilgi gereksiniminin belirlenmesi, basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının bulunması konularında yardımına ihtiyaç duymaktadır. Bu bilgiler ışığında, probleme dayalı bilgi erişim sürecinde bir halk kütüphanesine başvuracak birey için kaynakların yeterliliğinin/devamlılığının ve buralarda görev yapan profesyonellerin görüşme teknikleri konusunda kendilerini geliştirerek bilgi arama sürecinde rehberlik yapmalarının önemli olduğu görülmektedir.

Sağlıklı bir bilgiye erişim süreci için okul kütüphanelerinin ve bu kütüphanelerde bilgi hizmeti sunan profesyonellerin temel sorumluluğu, yaşamboyu öğrenmenin temelini oluşturan enformasyon okuryazarlığı becerilerinin bilgi kullanıcılarına küçük yaştan itibaren kazandırılmasıdır. Kurbanoglu ve Akkoyunlu'nun (2002, s. 20) da vurguladığı gibi, enformasyon okuryazarlığı becerilerinin öğrencilere erken yaşta kazandırılması ve okul programlarının bir parçası haline getirilerek desteklenmesi önem taşımaktadır. Bu bağlamda, okullarda görev yapan bilgi yöneticilerine/kütüphanecilere düşen sorumluluk, öğretmenler ve okul yöneticileri ile işbirliği içinde enformasyon okuryazarlığı becerilerine kazandırmak üzere eğitimler planlamak, bunların müfredatta yer almasını sağlamak; öğrenilenlerin

hayata geçirilmesine yönelik planlamalar yapmak; öğrencilerin bilgi gereksinimleri doğrultusunda oluşturulan ve güncellenen koleksiyonlarla, iyi planlanmış bilgi hizmetleri ile genç nesilleri geleceğe hazırlamaktır.

Üniversite kütüphanelerinde çalışan bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin problem çözmeye dayalı bilgi erişim sürecindeki sorumlulukları halk ve okul kütüphanelerindeki profesyonellerinkinden farklılık göstermektedir. Üniversite kütüphanelerinde çalışan profesyonellerin öncelikle, kendilerine bilgi gereksinimi ile başvuracak kullanıcıların bilgi gereksinimlerini tespit etmeleri ve buradan hareketle hizmetlerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bilgi gereksinimiyle üniversite kütüphanesine başvuran bireye eğer önceki öğrenim hayatında yaşamboyu öğrenme ve enformasyon okuryazarlığı becerileri kazandırılmamışsa, bunların farkına varıp bu yöndeki eksiklerin tamamlanması ve sonraki yaşamlarında tekrarlanacak olan bilgi arama süreçlerini sağlıklı yaşamalarını sağlayacak bilgi paylaşımında bulunulması; bireyin farklı zamanlarda değişik gereksinimlerle başvurulacak halk ve araştırma kütüphanelerinde sunulan hizmetlerden etkin bir şekilde yararlanması için hazırlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, farklı tür ve formattaki bilgi kaynaklarının sunumu, bilgi sistemlerinin tanıtımı ve bilgi erişim yöntemlerinin de bireye aktarımı gerekmektedir. Dolayısıyla üniversite kütüphanelerinde görev yapan profesyonellerin enformasyon okuryazarlığı becerileriyle donanmış olmaları yetmemekte, hem birer eğitimci, hem iyi birer araştırmacı hem de danışman olarak bilgi gereksinimi içindeki bireyin hayatında yer alması gerekmektedir.

### **Erişilen Bilginin Problem Çözme ve Karar Verme Süreçlerinde Kullanımı**

Bilgi, insana mevcut seçenekler içinden tercih yapabilmesini sağlayacak donanımı sunmaktadır. Zamanında elde edilen bilginin iyi kullanımı kişinin doğru karar vermesine, performansın ve üretkenliğin artmasına imkân tanımaktadır (Mabawonku, 2006, s. 73).

Problem çözme ve karar verme süreci birbiriyle çok yakından bağlantılı olduklarından çoğu zaman bunların aynı anlama geldiği düşünülmektedir. Oysa problem, bir şeyin şu anda bulunduğu yer ile olması gereken yer arasındaki farktır. Genellikle problem çözme süreci, hali hazırda olmuş bir durum ve bu durumun düzeltilmesine ilişkindir. Karar verme, genellikle iki ya da daha fazla alternatif arasından seçim yapma işidir. Bu süreç, her an her yerde karşımıza çıkar. Karar verme ve problem çözme arasındaki fark; problem çözmenin daha önce yapılmış bir hatanın düzeltilmesi ile, karar vermenin ise geleceğin şekillendirilmesi ile ilgili olmasıdır (Kneeland, 2001, ss. 15-16).

Problem çözme bir beceridir ve bu beceri, düşünme ve çözüm sürecinin doğru olarak uygulanmasına bağlıdır. Bir problemi çözebilmek için problemin anlaşılmasının ardından gelen ikinci adım, o problemin çözümünde kullanılmak üzere gerekli bilgilerin toplanmasıdır. Problemin anlaşılması için durumla ilgili gerçekleri, bilgileri toplayıp analiz etmeye gereksinim vardır. Bilgi toplamaya başlamadan önce bilgiye neden ihtiyaç duyulduğu, nerede kullanılacağı, sağlayacağı fayda konusunda emin olunmalı ve gereksinim duyulan bilgi, sistematik olarak toplanmalıdır. Her ne kadar bilgi toplama süreci problemin köküne inme, çözüm yolları geliştirme ve en iyi çözüm yolunun seçiminden önceki bir adım olsa da, problem çözülmeye kadar daha fazla bilgi elde edilmesi gerekebilmektedir. Toplanan bilgilerde de seçici olunması gerekmektedir. İş yerinde karşılaşılan bir problemin aşılmasında gereksinim duyulan bilgi, şirket kütüphanesi, arşivi, genel kütüphaneler, değişik endüstri toplulukları, bakanlıklardan, şirketin iletişim ağından ya da İnternet'ten elde edilebilmektedir (Kneeland, 2001, ss. 7-32).

Havelock (1975, s. 92), problem çözmeyi bir diyalog olarak değerlendirmektedir. Bu diyalog, kullanıcı ve kaynak arasındaki dört temel işlemde oluşmaktadır; (1) kullanıcının (problem çözecek kişinin) gereksinimini açık bir şekilde dile getirmesi ve aktarımı, (2) yeni bilgi, beceri ve ürünlerin oluşumu ve gelişimi, (3) yeni bilgi, beceri ve ürünlerin kaynak sisteminden kullanıcı sistemine geçişi, (4) kullanıcı sistemi tarafından yeni girdilerin yenilik için ya da problem çözmek üzere kullanılması. Yazar, sosyal yapı içinde pek çok seviyede gerçekleşen ve insanlar arası ilişkilerde olduğu kadar kurum içinde de uygulanabilen problem çözme diyalogunun kullanıcı (sistemleri) ile kaynak (sistemleri) arasındaki ilişkilerin formülasyonundan meydana geldiğini belirtmektedir. Bu diyaloga göre kullanıcı gereksiniminden yola çıkılarak problem çözmeye kullanılan bilgi için yapılan yararlı araştırma, aynı zamanda araştırma sonuçlarının bireyin içinde bulunduğu sisteme uygulanmasını ve entegre edilmesini sağlamaktadır.

Problem çözmeye ilişkin bu açıklamalar, bilgi gereksiniminin ve gereksinim duyulan nitelikteki bilginin doğru, zamanlı olarak elde edilmesinin anlık bir eylem değil, yaşamboyu devam edecek bir süreç olduğunu; sadece bireyi değil, bir parçası olduğu sistemi ve/veya sosyal ortamı da etkilediğini ortaya koymaktadır. Özetle, problemlerle karşılaştığımız her zaman diliminde, mevcut problemin tanımlanması için konuyla ilgili bilgiye gereksinim olacaktır. Problemin çözümü içinse, gereksinim içindeki bireyin kendisi için yeterli, anlamlı, anlaşılır bilgiye gereksinim duyduğu zamanda erişimini sağlayacak bir bilgi erişim sisteminin; bu süreçte kendisine yönlendirmelerde bulunacak, gereksinimi doğrultusunda ken-



disi için yararlı bilgiyi süzmesine yardımcı olacak bir bilgi uzmanının/kütüphanecinin varlığı gerekmektedir. Sağlıklı bir bilgi erişim süreci, problemin çözüm aşamasında; hem bireyin, hem de içinde bulunduğu sosyal ortamın üzerinde etkili olacaktır.

Özellikle bilginin yönetsel karar verme sürecinde etkili ve etkin kullanımı önem taşımaktadır. Daft (1991, ss. 188-195)'ın tanımı ile yönetsel karar verme süreci; yöneticilerin bir problem ya da ortaya çıkan bir fırsat ile yüzleşmesi sonucunda ortaya çıkan karar verme gereksinimi ile başlamaktadır. Süreç, nedenlerin tanımlanması ve analizi, alternatiflerin geliştirilmesi, gerekli alternatifin seçimi ve seçilen alternatifin uygulanması ile devam etmekte verilen karar doğrultusunda hayata geçirilen uygulamanın değerlendirilmesi ve geribildirimlerin alınması ile sonuçlanmaktadır. Ortaya çıkan her karar verme gereksinimi bu sürecin tekrar yaşanmasını sağlamaktadır. Yöneticinin problemlerle ya da yeni fırsatlarla yüzleşmesinden karar vermesine kadar her aşamada pek çok resmi ve resmi olmayan kaynağa başvurması gerekmektedir.

Bireylerin, bilgi gereksinimlerini giderilebilmeleri, bilgi erişim sürecine dahil olabilmeleri için, öncelikle bilgi eksikliklerinden hareketle bilinçlerinde oluşan soruları şekillendirmeleri ve tanımlamaları gerekmektedir. Fark edilen bilgi gereksinimi ile ilgili dürtünün yerine getirilmesi, bilgi eksikliğinin giderilmesi için problem çözmeye ilişkin süreçlerin ortaya konması önem taşımaktadır.

Problemin çözülebilmesi için öncelikle problemin anlaşılması; eldeki verilerin değerlendirilmesi, mevcut koşulların ortaya konması ve hangi bilinmeyen araştırılacağıının tam olarak belirlenmesi; bilinmeyen tanımlandıktan sonra karşılaşılan sorunun aşılmasını ve bilinmeyen veriyi elde etmeyi sağlayacak bir planın bulunması gerekmektedir (Miller, Galanter & Pribram, 1960, ss. 179-180; Polya, 1997, s. 7). Bilgi gereksiniminin anlaşılması, ortaya konması ve gereksinimin karşılanması için oluşturulacak stratejinin seçimi elde edilen bilginin birey için değerini ortaya koyacağından bu aşamaların dikkat ile ele alınması gerekmektedir. Bu süreçte, bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin desteği önem taşımaktadır. Bahsedilen desteğin alınabilmesi içinse problemle karşılaşan bireyin, çözüm üretmek amacıyla harekete geçmeden önce bilgi hizmeti alabileceği merkezlerden ve buralarda görev yapan profesyonellerden haberdar olması şarttır. Bu bilinç düzeyinde olmayan bireyler, bilgi gereksinimlerini tanımlayabilseler bile bilgiye erişimde sorunla karşılaşacaklardır.

Bilgideki eksiklikleri tamamlamak üzere resmi ve/veya resmi olmayan bilgi kaynakları ya da hizmetlerinden yararlanmaya çalışan bireylerin başarısının ve

başarısızlığının pek çok nedeni olabilir. Ancak, bilgi arama sürecinin başlangıcında hangi bilinmeyen araştırılacağı kesin bir şekilde ifade edilmesinin ve bu kapsamda belirlenecek stratejinin doğruluğunun hem süreci hızlandıracağı hem de elde edilen bilginin zihindeki sorunun tam anlamı ile cevaplanmasını sağlayacağı muhakkaktır.

Tıpkı problem çözmek gibi karar vermekte günlük yaşantımızın bir parçasıdır. Daha önce ifade edildiği gibi kararlar alternatifler içinden yapılan seçimlerdir. Farklı alternatifler olduğunda ve karar vericinin bunlardan birini seçmesi gerektiğinde; seçenekler arasında değerlendirme ve karşılaştırma yapılabilmesini sağlayacak tüm bilgi toplanmalıdır. Değerlendirmek zorunda olunan alternatiflerin ve öz niteliklerin sayısını arttırmak konusunda çok dikkatli davranılması gerekmektedir. Çünkü bu alternatif ve öz niteliklerin sayısı onun üzerine çıktığında aşırı bilgi yüklemesi ile karşılaşmaktadır (Case, 2002, ss. 81-82).

Görüldüğü gibi, gerek sağlıklı kararlar almak, gerek doğru seçimler yapmak, gerekse çağımızın en ciddi sorunlarından aşırı bilgi yüklemesi ile başa çıkabilmesi için, bireylerin bilgiye dayalı bir yaşam sürmeleri gerekmektedir. Bilgiye dayalı bir yaşamsa ancak, bilgi gereksiniminin farkında, çevresindeki bilgi erişim sistemlerinin ayırıcısında, kendisi/işi/ailesi ile ilgili problem çözme ve karar verme süreçlerinde gereksinim duyduğu bilgiyi tanımlayabilen, onu nereden ne şekilde sağlayabileceğinin bilincinde olan bireylerin varlığıyla mümkündür. Tariflendiği şekilde, sağlıklı bir bilgi erişim sürecinin yaşanabilmesi içinde enformasyon okuyucu bireylere, kütüphaneciler/bilgi uzmanları tarafından tasarlanan bilgi erişim sistemlerine ve bilgi hizmetlerine ihtiyaç bulunmaktadır.

Bilgi eksikliğinin farkına varılması ile başlayan bilgi erişim süreci içinde yaşanacak tecrübeler ve süreç sonundaki kazanımlarımız hayatımızı şekillendirmektedir. Çözmek üzere problemin tanımlanması, problem çözümüne yönelik alternatiflerin belirlenmesi, farklı alternatiflerden arasından en uygunun seçilmesi için problem ve alternatiflerle ilgili bilgilerin toplanması ve analiz edilmesi gerekmektedir.

Bununla birlikte, herhangi bir bilgi kanalından/kaynağından rastgele seçilecek çok miktardaki bilgi, problem çözme ve karar verme süreçlerinde bireyin işini kolaylaştırmayacak, aksine zorlaştıracaktır. Yapılması gereken mevcut durum ve konu ile ilişkili, doğru, güvenilir, zamanlı bilginin doğru kanallardan ve/veya kaynaklardan elde edilmesi, ihtiyaç halinde uzman desteğinin alınabilmesidir. Ancak bu şekilde bilgi erişim süreci sonunda bireyin problemini çözmeye ve doğru kararlar alabilmesine yönelik nitelik ve nicelikte bilgiye erişim sağlanabilecektir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Problem çözme süreci, algılanan ve tanımlanan problemlerle ilgili bilgi toplama başta olmak üzere bir dizi davranış birikiminden oluşmaktadır. Fainburg (2009, ss. 462-463)'un, John Dewey'in problem çözme modelinde bu davranış dizisi şu şekilde aşamalandırılmaktadır:

- 1- Önerme (suggestion): Tereddüt, karışıklık, belirsizlik ve kararsızlıktan dolayı oluşan sonuçlandırılmamış, şüpheli bir durum.
- 2- Zekacılık (intellectualisation): Belirlenmiş öğelerin yorumlanması, olası çözüm ve önerilerin algılanması, problemin kavramsallaştırılması.
- 3- Düşünceleri/hipotezleri yönetme (guiding idea/hypothesis): Gereksinim duyulan fiili malzemenin toplanmasını başlatmak veya yönlendirmek üzere bir hipotezin belirlenmesi, önermenin kesin olmayan bir şekilde yorumlanması.
- 4- Akıl yürütme (reasoning): Akıl yürütme yoluyla ortaya çıkan düşüncelerin detaylandırılması.
- 5- Eylem (action): Öne sürülen hipoteze yönelik tutumun belirlenmesi, bir sonuç elde edilmek üzere harekete geçilmesi.

Fainburg (2009, s. 463), enformasyon ve bilgi arama davranışının, üçüncü aşamanın semptomatik davranışlarından biri olduğunu ileri sürmektedir. Bu yaklaşıma göre, bir problemle karşılaşan ve/veya karar verme sürecinde olan bireyin, bilgi erişim sistemi ile etkileşimi bu aşamada başlamaktadır.

Ancak, çalışmanın başında bilginin kullanımı sınıflandırılırken, hedeflenen bilginin belirli bir probleme karşı daha iyi bir yaklaşım geliştirmek amacıyla kullanımı olarak tanımlanan “problemi kavrama” da bu sınıflandırmanın içinde yer almıştır. Sonrasında yer verilen problem çözme ve karar verme tanımlarında, bu tanımlar altında yer verilen açıklamalarda, gerek çözülmek istenen problemin tanımlanması, gerekse seçeneklerin değerlendirilmesi ve karşılaştırılması süreçlerinde bilgi toplamanın gerekliliğine vurguda bulunulmuştur.

Bu bağlamda, Fainburg'un probleme ilişkin düşüncelerin/hipotezlerin yönetimi aşamasında temel gösterge olarak kabul ettiği bilgi arama davranışının problemle karşılaşıldığı, problemle ilgili önermenin ortaya konduğu ilk aşamada bireyin bilgi arama faaliyeti içine girdiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Birey, mevcut durumunu düzeltmek, problem çözmek, için öncelikle içinde bulunduğu durumu anlamak amacıyla bilgiyi toplamak ve elde ettiği bilgiyi analiz etmek durumundadır. Ancak gerekli bilgiyi topladığında, neden mevcut durumu düzeltmek

için bilgiye gereksinim duyduğunu, elde edeceği bilgiyi nerede kullanacağını ve bu bilgiden nasıl bir fayda sağlayacağını değerlendirme imkanına sahip olacaktır.

Başka bir deyişle, bilgi işleme sürecine geçilebilmesi için öncelikle, dış dünyadaki bilginin, içselleştirilmesi gerekmektedir. Modern bilgi işleme yapısına göre, bu içselleştirme sonrasında birey, birbirini izleyen farklı zihinsel işlemleri takiben, farklı önermelerle problem çözme hedefine yaklaşmaktadır (Robinson-Riegler ve Robinson Riegler, 2008, s.448).

Problemin anlaşılması ile başlayan bilgi erişim ve bilgi işleme süreci, problem çözümünde kullanılacak yeni bilgilerin elde edilmesi, problemin kavramsallaştırılması ile devam etmektedir. Geline aşamada da bireyin, belirlenmiş öğeleri yorumlaması, olası çözüm ve önerileri algılaması gerekmektedir. Bu gereklilik, bireyin bilgi erişim sistemi ile etkileşimini en üst seviyeye çıkarmaktadır. Daha önce de ifade edildiği üzere, sağlıklı bir bilgi erişim sürecinin yaşanabilmesi için sistem etkinliğinin yanı sıra bilgi arayıcısının/kullanıcısının etkinliği ve çabası da önem taşımaktadır. Bu aşamada bireyin sahip olduğu enformasyon okuryazarlığı becerileri, elde edilen bilginin, önce sistem içinden süzülmesini ardından süzülmüş bilginin kategorize edebilmesini ve değerlendirmeye alacağı temel bilgileri ayıklamasını sağlayacaktır. Bundan sonraki aşamada birey, elinde kalan ve problem çözümünde kullanabileceği bilgi kümeleri içinden gereksinimini karşılayacak alt bilgi kümelerini ortaya çıkaracak, problem çözüme kullanacağı fiili bilgiye erişmiş olacaktır.

Görüldüğü gibi birey, karşılaştığı problemin çözüme ulaşması için, problemin tanımlanmasından, belirlenen farklı alternatiflerden hangisinin çözümde etkin bir şekilde kullanılabileceğini keşfedeceği aşamaya kadar bilgi erişim sürecinin içindedir. Sonrasında mevcut bilgiler ışığında problemin çözümüne yönelik eylem aşamasına geçilecektir.

Ancak, tüm bu aşamaların savunulduğu şekilde gerçekleşebilmesi için, bilgi kullanıcılarının gereksinimleri doğrultusunda şekillendirilmiş bilgi erişim sistemlerinin geliştirilmesi ve enformasyon okuyazarı bireylerin yetiştirilmesi önem taşımaktadır. Gürdal'ın (2000, s. 185) da belirttiği gibi, "enformasyon okuyazarlığı, bir yerde, toplumdaki her yaş ve düzeydeki bireyin kendi kendisinin bilgi erişim uzmanı olması anlamına gelmektedir". Bunların yanı sıra, bilgi uzmanları/kütüphaneciler tarafından etkili ve etkin bilgi hizmetleri politikalarının oluşturulması; tüm kütüphanelerde, araştırma merkezlerinde, Ar-Ge laboratuvarlarında, özetle, bilgi hizmeti sunulan tüm alanlarda bilgi gereksinimi içindeki bireylerin danışabilecekleri, bilgi arama davranışlarını şekillendirmede yardım

alabilecekleri kişiler olarak, bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerinin görevlendirilmeleri gerekmektedir.

Tüm bunlarla birlikte, bilgi arama davranışının şekillenmesi, problem çözmeye ve karar vermeye yönelik olarak başlatılacak bilgi erişim sürecinin sağlıklı olarak işleyebilmesi için, bireye de önemli roller düşmektedir. Özelleştirilmiş kütüphane hizmetlerinin sunumu ve donanımlı bilgi uzmanlarının/kütüphanecilerin varlığı, sadece, enformasyon okuryazarı birey için gerekli bilgi ortamının yaratılması ve gereksinimleri doğrultusunda yönlendirmelerde bulunması; bilgiye erişim sürecinde onlara rehberlik edilmesi ve eğitim verilmesi gibi konularda etkili olabilecektir. Ancak, yaşamboyu öğrenmeyi benimsemek ve enformasyon okuryazarlığı becerilerine sahip olup bunları geliştirmek, bireyin kendi sorumluluğunda olacaktır. Campello ve Abreu'nun (2005, s.37), Kuhltahu'dan yaptıkları alıntıda, enformasyon okuryazarı olan bilgi kullanıcılarının, kütüphanelerden yararlanma ve elde edilen enformasyonu kullanma becerilerini yaşamları boyunca kullanmaya hazır oldukları ifade edilmektedir. Onlara göre bu, enformasyon okuryazarı bireyin bilgi arama sürecini gerçekleştirmek için gereken becerilere sahip olması anlamına gelmektedir.

Yani bireyin, bir problemi çözmek ya da karar almak amacıyla içine girdiği bilgi erişim sürecinde, öğrenim gördüğü kurumlardaki eğitimler; halk kütüphanelerindeki, araştırma kurumlarındaki bilgi uzmanları/kütüphaneciler tarafından yapılan yönlendirmeler; rehber kişiler (aile, arkadaş, vb.) tarafından verilen destekler ve/veya edinilen tecrübeler yoluyla kendi kendine öğrenilmiş olan ve sonraki süreçlerde bilgi hizmeti veren kurum/kuruluşlardaki bilgi uzmanları/kütüphaneciler tarafından yönlendirilmek suretiyle pekiştirilerek kazanılan ve/veya farklı gereksinimler sonucunda tekrarlanan süreçlerde kazanılacak olan becerileri, yaşamı boyunca kullanması ve geliştirmek için çaba harcaması gerekmektedir. Birey, süreç içinde kazanacağı bilgi arama davranışını tekrarlayıp geliştirdiğinde problem çözmeye dayalı erişim sürecinde karşılaşılabilecek sorunlar en aza inecektir.

### Kaynakça

- Al-Maskari, A., ve Sanderson, M. (2010). A review of factors influencing user satisfaction in information retrieval. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(5), 859-868. doi: 10.1002/asi.21300
- Burke, P. (2008). *Bilginin Toplumsal Tarihi*. M. Tunçay (Çev.), İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

- Burnkrant, R. E. (1976). A motivational model of information processing intensity. *Journal of Consumer Research*, 3(1), 21-30. <http://www.jstor.org/stable/2489092> adresinden erişilmiştir.
- Case, D. O. (2002). *Looking for Information: A survey of Research on Information Seeking, Needs and Behavior*. California: Academic Press.
- Campello, B., ve Abreu, V. L. F. G. (2005). Information literacy and the education of school librarians. *School Libraries Worldwide*, 11(1). 37-52.
- Choo, C. W., Bergeron, P., Detior, B., ve Heaton, L. (2008). Information culture and information use: An exploratory study of three organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5): 792-804. 23 Mayıs 2011 tarihinde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=2&sid=1b343060-97f6-4167-8b04-c807e36ea2f7%40sessionmgr14> adresinden erişilmiştir.
- Daft, R. L. (1991). *Management*. Chicago: Dryden Press.
- Dervin, B., ve Nilan, M. (1986). Information needs and uses. In M. E. Williams (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology* içinde (ss. 3-33). Medford, NJ: Information Today.
- Dictionary of Information & Library Management*. (2006). London: A & C Black.
- Doyle, C. S. (1994). *Information Literacy in an Information Society: A Concept for the Information Age*. Syracuse, New York: ERIC Clearinghouse on Information & Technology. 23 Mayıs 2011 tarihinde [http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/eric\\_docs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/25/55/95.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/eric_docs2sql/content_storage_01/0000019b/80/25/55/95.pdf) adresinden erişilmiştir.
- Eisenberg, M. B. (2008). Information literacy: Essential skills for the information age. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 28(2), 39-47. 23 Mayıs 2011 tarihinde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=2&sid=92963844-59ed-48f3-8379-8454e7488807%40sessionmgr15> adresinden erişilmiştir.
- Fainburg, L. I. (2009). *Information seeking and learning: A comparison of Kuhlthau's information seeking model and John Dewey's problem solving model*. *New Library World*, 110 (9), 457-466.
- Feather, J. (2008). *The Information Society a Study of Continuity and Change*. London: Facet Publishing.
- Griffiths, J. M. (2003). *Information Retrieval. Encyclopedia of Distributed Learning*. 23 Mayıs 2011 tarihinde [http://www.sage-ereference.com/distributedlearning/Article\\_n82.html](http://www.sage-ereference.com/distributedlearning/Article_n82.html) adresinden erişilmiştir.

- Gurvitch, G. (1984). *Sosyoloji ve Felsefe*. K. Cangızbay (Der.), İstanbul: Değişim Yayınları.
- Gürdal, O. (2000). Yaşamboyu öğrenme etkinliği “enformasyon okuryazarlığı”. *Türk Kütüphaneciliği*, 14(2), 176-187.
- Gürdal T., O. (2009). Enformasyon zincirinde bilgi erişim sistemleri, bilgi erişim sürecinde kütüphane kurumu ve diğer bilgi merkezleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(1), 151-168.
- Havelock, R. G. (1975). Research on the utilization of knowledge. In M. Kochen (Ed.), *Information for Action: From Knowledge to Wisdom* içinde (ss. 87-107). New York: Academic Press.
- International Encyclopedia of Information and Library Science*. (2003). J. Feather & P. Sturges (Eds.), London: Routledge.
- Keseroğlu, H. S. (2010). Bilginin bilgisi: Kütüphane ve bilgilendirme kuramı sorunsalı. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 685-704.
- Kneeland, S. (2001). *Problem Çözme*. N. Kalaycı (Çev.), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kuhlthau, C. C. (1996). *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood, NJ: Ablex.
- Kurbanoğlu, S. S., ve Akkoyunlu, B. (2002). Bilgi okuryazarlığı: Bir ilköğretim okulunda yürütülen uygulama çalışması. *Türk Kütüphaneciliği*, 16(1), 20-40.
- Lancaster, F. W. (1968). *Information Retrieval Systems: Characteristics, Testing, and Evaluation*. New York: Wiley.
- Luenberger, D. G. (2006). *Information Science*. Princeton: Princeton University Press.
- Mabawonku, I. (2006). The information environment of women in Nigeria's public service. *Journal of Documentation*, 62(1), 73-90. 23 Mayıs 2011 tarihinde <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0022-0418&volume=62&issue=1> adresinden erişilmiştir.
- Miller, G. A., Galanter, E., ve Pribham, K. H. (1960). *Plans and the Structure of Behavior*. New York: Holt.
- Moore, N. (2002). A model of social information. *Journal of Information Science*, 28(4), 297-303. doi: 10.1177/16555150202800404
- Nagy, M. (2004). Information Retrieval System. *Encyclopedia of Public Relations*. [http://www.sage-ereference.com/publicrelations/Article\\_n216.html](http://www.sage-ereference.com/publicrelations/Article_n216.html) adresinden erişilmiştir.
- Nielsen, B. G., ve Borlund, P. (2011). Information literacy, learning, and the public

- library: A study of Danish high school students. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(2), 106-119.
- O'Connor, J. (1968). Some questions concerning "information need". *American Documentation*, 19(2), 200-203.
- Polya, G. (1997). *Nasıl Çözmeli? Matematikte Yeni Bir Boyut*. F. Halatçı (Çev.), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Reitz, J. M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science*. USA: Libraries Unlimited.
- Robinson-Riegler G. ve Robinson-Riegler B. (2008). *Cognitive Psychology: Applying the Science of Mind*. Boston: Pearson Education.
- Saracevic, T. (1999). Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (12), 1051-1063.
- Toffler, A. (1975). *Gelecek Korkusu: Şok*. S. Sargut (Çev.), Altın Kitaplar Yayınevi.
- Uçak, N. Ö., (2010). Bilgi: Çok yüzlü bir kavram. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 705-722.
- Uçak, N. Ö., (1997). Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı. *Türk Kütüphaneciliği*, 11(4), 315-325.
- Van Rijsbergen, C. J. (1979). *Information Retrieval. 2nd.ed.* London; Boston: Butterwoths.
- Wilson, T. D., (1981). On user studies and information needs. *Journal of Librarianship*, 37(1), 3-15.

## Summary

In this modern day and age, it can be observed that "information" has transformed into an element of production, like capital, raw materials, technology, energy and manpower. Used as a raw material and a product in economy, information is shared by everyone, accepted as a cultural value within society, and information-communication technologies are utilized in every aspect of life. The increase in the amount of shared information, coupled with the emergence of different information retrieval means and channels, bring about swift changes in communities, institutions and values, as well as in human beings. It can be observed that these changes cause a fundamental impact on existing social and economic interactions and also serve to initiate a certain transformation towards the formation of an information society.

It is essential that individuals forming an information society be aware of their need for information and of their roles within the framework of information



retrieval process. They also need to be able to transfer the information that they obtain while fulfilling their need into their work and daily lives and to effectively utilize it in their decision making and problem solving processes.

A high level utilization of information, which forms one of the basic objectives of an advanced individual and ultimately an advanced society, helps to achieve an improved quality of living for individuals, enable them to contribute to the advancement of their community and allow them to enjoy their democratic rights. For individuals to use information effectively and efficiently, they must be equipped with information retrieval skills. However, this will not be sufficient in itself. It is also important that individuals equipped with information retrieval skills and a relevant awareness be guided towards becoming a part of the information retrieval process.

In order to achieve a healthy and sound information retrieval process, individuals first must be made to realize that there are insufficiencies in the content of the information they are holding, which will be eliminated as a result of the information retrieval process. Without such “realization”, the presence of information retrieval systems and/or information sources are not adequate. Only an individual aware of his need for information and of the positive impact that his interaction with the information retrieval systems in his surroundings will make on his life will engage in an interaction with such systems. It is not possible for an individual to be part of the information retrieval process if they are not aware that they can obtain reliable and accurate information through the use of a sound information retrieval process and that the retrieved information will prove to be helpful in such activities as decision making and problem solving.

The main purpose of the researches and studies in the field of information and document management is to understand individuals’ approach to information, so that these individuals can make use of a sound information retrieval process making fulfillment of their functions within their society possible, to contribute to the advancement of the required services and technologies, and to provide associated means for a high level utilization of such services and technologies. We librarians / information specialists play an important and essential role in establishing information retrieval systems, designing information services for different information needs, creating a continuous learning environment, and providing information literacy trainings, all of which are requirements in allowing individuals to generate solutions to their problems and make correct decisions.