

Hakemli Yazılar / *Refereed Papers*

Etkin Kütüphane Kullanımı Önünde Büyük Bir Engel Olarak Kütüphane Kaygısı: Genel Bir Değerlendirme

Library Anxiety As A Great Barrier Before Effective Library Use: A General Appraisal

Erol Yılmaz*

Öz

Kütüphane kaygısı, kavramın ilk olarak tanımlandığı 1986 yılından bugüne uluslararası alanda çeşitli boyutlarıyla irdelenen bir konudur. Bununla birlikte, bu önemli konu, eldeki makale bağlamında literatür araştırmasını sonlandırdığımız 2010 yılı sonu itibariyle, Türk kütüphaneciliği kapsamında hiç ele alınmamış ve çalışılmamıştır.¹

Türk kütüphaneciliği kapsamında kütüphane kaygısının bağımsız bir konu olarak ele alındığı ilk makale olan bu çalışmanın temel amacı, kütüphanelerin varlık nedeni olan kullanıcıların kütüphane hizmetleriyle ilgili olarak yüksek düzeyde memnuniyet yaşamalarının önünde büyük bir engel olan kütüphane kaygısı konusuna dikkat çekmek ve ayrıca bu konuda bugüne kadar hazırlanmış olan çalışmalarını genel bir bakışla ele almaktır.

Çalışmada ayrıca, Türk kütüphaneciliği içerisinde komuya yakın çalışmalar ele alınmış ve komuyla ilgili genel bir değerlendirme yapılmıştır.

* Dr., Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane-Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü. e-posta: erolxyilmaz@yahoo.com

¹ Literatür taramasının sonlandırıldığı 2010 yılı sonu itibariyle, konuyla ilgili bir tez çalışmasının hazırlanmadığı tespit edilmekle birlikte, hakem değerlendirme sürecinde bir hakem tarafından 05.01.2011 tarihinde bu konuda bir tezin kabul edildiği bilgisi verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise, konunun Türk kütüphaneciliği kapsamında teorik olarak ele alınmasına ve ayrıca uygulama içerisinde kullanıcılarda kütüphane kaygısı oluşumunu önlemeye ve gidermeye yönelik kimi önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: *kaygı; kütüphane kullanıcıları; kütüphane personeli; kütüphane kaygısı; Kütüphane Kaygısı Ölçeği*

Abstract

Library anxiety is a subject which has been searched in international platform in its various dimensions since 1986 in which the concept was first defined. On the other hand, this important subject, in the context of this article, as of the end of 2010 year in which we concluded literature survey, has never been handled and studied on in the scope of Turkish Librarianship.²

Main purpose of this study which is the first article in which library anxiety is studied as an independent subject in the scope of Turkish Librarianship is to draw attention to the subject of library anxiety which is a great barrier for the users before the high level satisfaction relating to the library services, who are the existence reason of the libraries and furthermore is to handle the studies prepared in the past on this subject under a general approach.

Furthermore in this study, studies close to the subject in the Turkish Librarianship were handled and a general appraisal was made on the subject.

At the final part of the study, place was given to some proposals which are directed towards the discussion of library anxiety in theoretical dimension within the scope of Turkish Librarianship and furthermore some proposals which are aimed to prevent and eliminate the formation of library anxiety in the users during the application (operation of the library) are given place.

Keywords: *anxiety; library users; library personnel; library anxiety; Library Anxiety Scale*

² As of the end of 2010 year which was the year that literature search was finished whereas it was observed that a thesis study was not prepared related to the subject, in the process of evaluation period by referee the information was given by a referee that a thesis was accepted on this subject on 05.01.2011.

Giriş

Hizmet sektörünün eğitim ve kültür odaklı temel kurumlarından biri olan kütüphaneler, tıpkı diğer sektör işletmelerinin ana hedefi olduğu gibi, kullanıcılarının (“müşterilerinin”) sadık bir şekilde var olmaları ve sunulan bilgi hizmetleri sonrasında en yüksek düzeyde memnuniyet duygusu yaşamalarını hedeflemektedir.

Bu hedefe ulaşabilmenin ilk adımı ise, öncelikle düşünsel anlamda kütüphane ve bilgi sistemlerinin odak noktasında kullanıcının olduğunu benimsemektir. Çünkü bu sistemlerin varoluş nedeni, bilgi kaynakları ile kullanıcılar arasında bilginin iletişimini sağlamaktır. Diğer bir anlatımla, kütüphaneler ve bilgi merkezleri varlıklarını, kaynaklarını ve politikalarını kullanıcıya borçludurlar.

Bu anlamda, kütüphane sisteminin genel tasarımı, politikası ve planlaması, her durumda kullanıcıyı merkeze alan bir bakışla yürütülmeli ve hedef kitleyi oluşturan kullanıcıların özelliklerini, davranışlarını, gereksinimlerini ve isteklerini yansıtmalıdır. Çünkü ancak kullanıcıları sistemin odağına yerleştirme anlayışının benimsenmesi sonrasında, kullanıcı memnuniyeti de hedef noktasına konulacak ve memnuniyetsizliğe neden olabilecek tüm durumları ortadan kaldırmak, kütüphane yönetimlerinin temel hedeflerden biri haline gelecektir.

Koleksiyonun nicel ve nitel özellikleri, personel yaklaşımı, çalışma gün ve saatleri, ergonomik koşullar gibi çeşitli memnuniyetsizlik nedenlerinin yanı sıra, kullanıcıların kütüphanede buldukları sürelerde ve özellikle hizmet alımı sırasında yaşadıkları psikolojik bir durum olan kütüphane kaygısının oluşumunu önlemek de kütüphane yönetimlerinin faaliyet alanlarından birisidir. Ayrıca, kaygı oluşumunu önlemek amacıyla ne denli planlı ve yapısal tedbirler alsalar bile, kütüphane yönetimlerinin, kontrol dışı durumlarda farkında olunmaksızın meydana gelebilecek kaygıyı ortadan kaldırmak için de bu kaygıyı saptamak ve gidermeye yönelik çalışma yapmaları gerekmektedir.

Dolayısıyla, kütüphane sisteminin varlık nedeni olan kullanıcının bilgi hizmeti edinme sürecinde en yüksek düzeyde memnuniyet yaşammasının önünde büyük bir engel olan kütüphane kaygısının nedenleri üzerinde araştırmalar yapılarak, kaygıyı önlemeye yönelik çözüm önerileri geliştirmek, kütüphanelerin başarısında son derece önemli ve yaşamsal bir uygulama olacaktır.

Psikolojik Bir Durum Olarak Kaygı

Kaygı, bireylerin zaman zaman çeşitli durumlar ya da olaylar karşısında içerisine girdikleri ruhsal durumlarından biridir.

İngilizce “anxiety” kavramının karşılığı olarak kaygının tanımlanması bağlamında Tallis (2003, s. 2), konuyla ilgili uzmanların üzerinde anlaşmaya vardıkları bir tanım olmadığını belirtmektedir.

Kaygı’nın ne olduğu konusunda tanımlama çalışması yapılırken, hemen dikkat çeken bir durum olarak, kaygı kavramı yerine başka kavramların da kullanıldığı görülmektedir.

Türkçe Sözlük “*kaygı*” kavramını “üzüntü, endişe duyulan düşünce, tasa” (1988, s. 820) şeklinde tanımlarken; aynı kaynak, “endişe” kavramını ise, “tasa, kaygı, kuşku, korku” (1988, ss. 456-457) biçiminde tanımlamaktadır. Sözlük’te “endişe etmek” de, “tasalanmak, kaygılanmak” (1988, s. 457) şeklinde kullanılmakta ve “endişe” ile “kaygı” kavramlarının aynılığına işaret edilmektedir.

Kavramın çeşitli tanımları şunlardır:

- Latince “boğmak” veya “boğazlamak” anlamına gelen “anxious” kelimesinden türemiş olan endişe (anxiety) kelimesi; boğulma hissi, bu kelimenin ima ettiği heyecan ve sıkıntı şeklindeki psikolojik ve hissi tepkilerdir (Fossum, 2004, s. 9).
- Kaygı, nedeni açık olmayan korku ya da giderilemeyen isteklerden doğan sıkıntıdır ve bu bağlamda sıkıntı deyimiyile anlamdaştır (Hançerlioğlu, 1997).
- Kaygı (anksiyete), bir korku kişiyi etkisi altına aldığıda kişide beliren, rahatsızlık veren bir durumu ifade eder (Beck ve Emery, 2006, s. 50).
- Kaygı, en genel anlamıyla, tehlike veya talihsizlik korkusunun ya da beklentisinin yarattığı bunaltı veya tedirginlik; usdışı korkudur (Budak, 2000, s. 437).
- Kaygı, genel olarak, endişeyle karışık tasa; bir isteğin amacına ulaşmayacak gibi görüldüğü durumlarda ortaya çıkan tedirginlik halidir (Cevizci, 2003, ss. 227-228).

Köknel (2005, s. 133), kaygı (anxiety) kavramını; “endişe, kuruntu, korku, telaş, üzüntü gibi insanda baskı ve gerilime yol açan duygu durumu” şeklinde geniş bir bakış açısıyla tanımlamaktadır.

Kaygı ve korku arasında, tanımlara da yansıyan ilişkiye işaret eden bir başka tanıma göre, kaygı, nesnesiz olmasıyla korkudan farklılık gösterir. Korkunun ister bir insan, ister bir olay olsun bir nesnesi vardır, ama kaygının yoktur (Budak, 2000, s. 437).

Ruhbilimde korku terimi nedeni bilinen durumlarda kullanılır; kaygı ise, nedeni bilinmeyen bir korkudur. Bizi korkutanın ne olduğunu biliriz, ama bizi kaygılandıran sorun açık seçik belli değildir (Hançerlioğlu, 1997, s. 223).

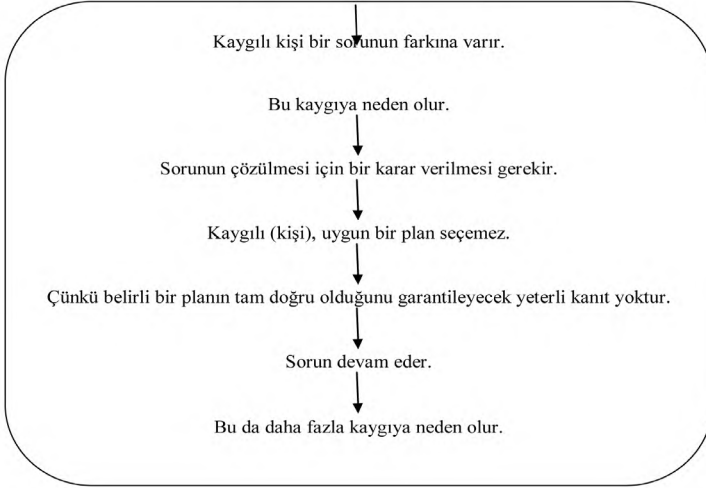
Kaygı ve korku arasındaki ilişkiye değinen Cevizci (2003, s. 228), korkudan en önemli farklılığın; korkuda her zaman kendisinden korkulan bir nesne, kişi ya da olay var olduğu halde; kaygının çoğunlukla bir nesnesinin olmadığını, kendisine yol açan somut nesne ya da durumun bulunmadığını ifade etmektedir.

Hançerlioğlu (1997, s. 223) ise, güvensizlikten doğan tedirgin edici duyguyu dile getiren kaygının, belli bir anlamda tasa ve kuşku deyimleriyle anlamdaş olduğunu ve hekimlik dilinde yürek darlığını doğuran bir sıkıntıyı dile getirdiğini belirtmektedir.

Kişilerin, kaygıyı, gelecekte kötü bir şey olacaktıymış gibi algıladığını ve bu durumun çok hafif tedirginlik ve gerginlikten panik derecesine varan değişik şiddette olabileceğini ifade eden Köknel (2005, s. 135), kaygının “gerginlik, güvensizlik, korku, panik, şaşkınlık, tedirginlik, ağız kuruluğu, baş ağrısı, baş dönmesi, bulantı, çarpıntı, güçsüzlük” vb. biçimlerde fiziksel ve ruhsal belirtileri olduğunu ifade etmektedir.

Kaygı, kuşatıcı ve kontrolün kaybolmasına yol açan ruhsal bir durum olduğu için, yakın zamanda yapılan araştırmalar, kaygılı kimselerin bir karar vermeye çalışırken kaygısız kimselerden daha yavaş olduklarını göstermiştir. Bu gecikmenin nedeni, doğruyu yaptıklarına tamamen emin olana kadar karar vermeye direnmelerinden kaynaklanmaktadır. Karar verebilme konusundaki bu yetenek yoksunluğu ‘belirsizlik’ ya da ‘şüphe’ şeklinde deneyimlenir (Tallis, 2003, s. 9).

Kuşkusuz kararsızlık ya da karar alma konusunda kaygı dışında başka nedenler de söz konusudur ancak, şekil-1’de de görüleceği üzere, kaygılı kişideki kararsızlık hali, karar verememe şeklindeki olumsuzluğun dışında yeni kaygılara yol açması bağlamında son derece önem taşımaktadır.



(Şekil 1): Çözülmemiş Sorunlar Kaygıyı Nasıl Devam Ettirir? (Tallis, 2003, s. 9).

Buraya kadar verilen tanımlar ve açıklamalar açıkça ortaya koymaktadır ki, kaygı hali, bireyin aniden karşılaştığı bir olay, nesne, kişi ya da durumla ilgili nedensiz olarak ve kimi hallerde önyargıların da tetiklediği çok ciddi bir olumsuz psikolojik durumdur.

Kaygı hali içerisinde bulunan birey, en hafifi olarak tanımlanabilecek olan tedirginlik durumundan, tamamen kontrolünü kaybedeceğini düşündüğü ruh haline kadar önemli bir olumsuz duygu durumu içerisine girebilmektedir.

Üstelik tanımlardan da anlaşılacağı gibi, bu duygu durumuna geçiş için her zaman nesnel bir sebep gerekmeyebilmektedir. Bireylerin yaşadıkları kaygı bağlamında belki de en önemli sorun budur. Bir diğer ifadeyle, hiçbir neden yokken ya da kaygıya neden olan durum, nesne ya da kişiyle ilgili önyargıya dayalı olarak kaygı yaşanması, sorunun çözümü noktasında en olumsuz durumdur.

Önyargı kaynaklı kaygıda bile, nesnel verilerin ortaya konulması sonrasında önyargının ortadan kaldırılmasıyla kaygı da ortadan kalkabilmekteyken, herhangi bir nedene dayanmayan kaygının önlenmesi son derece güçleşebilmektedir.

Kütüphane Kaygısı: Tanım, Kaygının Yapısı ve Öncü Çalışmalar

Kaygı terimi ifade edildiğinde hemen herkesin zihninde bir durum ya da ruh hali canlanmakta ve bu durumu anlatmaya yönelik çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır.

Köknel (2005, s. 135), kaygının endişe, gerginlik, güvensizlik, korku, panik, şaşkınlık, tedirginlik, ağız kuruluğu, baş ağrısı, baş dönmesi, bulantı, çarpıntı, güçsüzlük, halsizlik, iştahsızlık, kan basıncı düşmesi ya da yükselmesi, kas gerginliği, mide-barsak yakınmaları, solunum sayısında artma, terleme, titreme ve uykusuzluk gibi fiziksel ve ruhsal belirtileri olduğunu belirtmektedir.

Bir başka yaklaşıma göre de, kaygı duygusuna kapılma anında vücutta beş sistem tepki vermektedir (Fossum, 2004, ss. 3-4):

- *Psikolojik sistem (Bedensel tepki)*: Örneğin; terleme, kalp atışlarının hızlanması, baş dönmesi.
- *Bilişsel sistem (Durum hakkındaki düşünceler)*: Örneğin; ‘Aptalca bir iş yapacağım’.
- *Duygusal sistem (Duyguların harekete geçmesi)*: Örneğin; ‘Bu dehşet verici bir şey’, ‘Çok korkuyorum’.
- *Davranışsal sistem (Davranışlar)*: Örneğin; Sallanma, tutuk konuşma ve düşünme.
- *Motivasyonel sistem (Harekete geçme konusunda uyarıcı)*: Örneğin; ‘Beni buradan götürün’.

Yapılan tanımlama ve örneklerden de anlaşılacağı gibi, kaygılı bireylerde çeşitli düzeylerde -az ya da çok- olmakla beraber, öncelikle olumsuz bir ruh haline girilmekte, ardından bu psikolojik duruma bağlı olarak farklı fiziksel bozukluklar, rahatsızlıklar hatta hastalıklar yaşanabilmektedir.

Kimi zaman kaygı durumunu tanımlarken “korku” kavramı kullanılsa da, “ölüm”, “hastalık” vb. olgularla birlikte genellikle kaygı kavramı dile getirilmektedir. Ancak bu ve benzeri durumlarda kaygı hali genelde bilinmekle birlikte, *kütüphane kaygısı* kavramı hemen hemen hiç bilinmemekte ve buna ilişkin bir tanımlama yapılamamaktadır.

Bu duruma ilişkin olarak Harnett (2005), pek çok kişinin “sınav kaygısı”, “matematik kaygısı”, “performans kaygısı”, “bilgisayar kaygısı” ve hatta “sosyal kaygı” terimlerine aşina olduğunu ama “*kütüphane kaygısı*” kavramı dile getirildiğinde, “*Kütüphane nesi? (Library what?)*” ya da benzer bir cevap verildiğini ifade etmektedir.

Kütüphane kaygısının, kütüphaneciler tarafından bile iyi bilinen ve tanınan bir olgu olmadığını ifade eden Harnett (2005), kütüphane kaygısı üzerine yapılan çok sayıda çalışmada, sorunun üniversite öğrencileri ile sınırlandırılarak araştırıldığını ancak, kütüphane hizmetlerinin verildiği diğer bilgi merkezlerinin kullanıcılarının da kütüphane kaygısı yaşadığını tahmin etmenin zor olmadığını belirtmektedir.

Kısa bir tanımlama yapılacak olursa, geniş anlamda, **kütüphane kaygısı**, “*kütüphane sistemiyle ilgili deneyimlerden kalan bilişsel, duygusal ve davranışsal sonuçlar gibi rahatsızlık veren duygular ve duygusal eğilim*” şeklinde tanımlanabilir (Jiao, Onwuegbuzie ve Lichtenstein, 1996, s. 152).

Kütüphanecilik literatürü geriye doğru incelendiğinde, terimin ilk kez 1986 yılında Constance A. Mellon tarafından tanımlandığı görülmektedir (Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 1; Carlile, 2007). Daha sonra bu alanda yapılan hemen her çalışma ve hazırlanan her makale Mellon (1986a)’un bu temel makalesine atıf yapmıştır.

Carlile (2007) de, kütüphane kaygısının ilgili literatürde Mellon tarafından geliştirilmiş olan kavramlar kullanılarak tanımlandığını belirtmektedir. Buna göre, kütüphane kaygılı öğrencilerin duygu ve düşüncelerini tanımlamak için literatürde en çok kullanılan kelimeler şunlardır (Carlile, 2007, s. 131):

- Karışık duygular, utanma, sinirlilik, bunalmışlık, korku ve kaybolmuşluk,
- Korku, fobi, üzüntü ve asabilik,
- Olumsuz ve kendi kendini baltalayıcı (mücadele gücünü zayıflatan) düşünceler,
- Huzursuzluk duygusu ve rahatsızlık,
- Çaresizlik duygusu, yetersizlik, beceriksizlik, gözdağı ve emniyetsizlik hali.

Kavramı ilk kez tanımlamış olan Mellon (1986a, s. 160), iki yıl süren ve 6.000 lisans öğrencisini kapsayan çalışmasında, öğrencilerin üniversite kütüphanesinden ilk kez yararlanmaları sırasındaki duygularını araştırmıştır.

Araştırma kapsamında, iki yıl süre ile öğrencilerin konuyla ilgili olarak kaleme aldıkları düşünceler toplanmış ve bu işlem, öğrencilerin hizmet alma sürecine ilişkin duygularını günlük tutar gibi yazmaları şeklinde gerçekleşmiştir. Buna ek olarak, dönem sonuna doğru öğrencilerin aşağıdaki dört temel soru üzerinde sınıfta bir konuşma yapmaları istenmiştir (Mellon, 1986a, ss. 161-162):

- Araştırma raporlarınıza yönelik bilgi (information) bulmak için Kütüphane’yi kullanımınız süresindeki deneyimleriniz nelerdir?
- Kütüphane’yi kullanırken, bu konudaki yeteneğiniz ve Kütüphane hakkında neler hissettiniz?
- Dönem süresi içerisinde bu duygularınızda önemli değişiklikler oldu mu?
- Kütüphane kullanımı hakkında şimdi ne hissediyorsunuz?

Veriler eğitimcilerin katılımı ve sürekli olarak karşılaştırmalı metod kullanılarak her bir dönemde toplanmış ve çalışmanın sonunda her sınıftaki öğrencilerin ilk kütüphane deneyimlerinde hissettikleri endişe, korku ve kaygı oranının %75 ile %85 gibi yüksek oranlar arasında değiştiğini saptamışlardır (Mellon, 1986a, ss.160-162).

İlk deneyimde yaşanan duyguların tanımlandığı ifadeler arasında; “korkunç”, “ezici”, “bayıltıcı”, “baskın”, “kaybolmuşluk”, “acizlik”, “çaresizlik”, “beceriksizlik”, “şaşkın” ve “bilinmeyen korkusu” gibi terimler tekrar tekrar görülmüştür (Mellon, 1986a, s.162; Mellon, 1986b, s.358).

Araştırma kapsamındaki birinci sınıf öğrencilerinden birinin aşağıdaki sözleri *-bu grupta yer alan öğrencilerin genellikle tanımladığı biçimde-* dikkat çekici bir örnektir (Mellon, 1986a, s. 162):

“Kütüphane kullanımı, özellikle kapsamlı ve derinlemesine bir araştırma yapacağım zaman, tedirgin edici, korkutucu bir durum. Biliyorum ki, sıklıkla giderek Kütüphane 'yi kullanmazsam araştırmam sonuçlanamayacak ve biliyorum ki, buradaki hiçbir şey canımı yakmayacak, bana zarar vermeyecek ama Kütüphane öyle geniş, büyük, güçlü ve ezici görünüyor ki.”

Bazı öğrenciler bu korkularını, “*fobi*” (phobia) olarak tanımlarken, bir öğrenci bunu, “*itirafl ediyorum, ben o kütüphane fobisi olan insanlardan biriyim*” şeklinde açıkça ifade etmiştir. Bu fobi, öğrencilerin kütüphane kullanımını, “*kâbus*” şeklinde tanımlamalarına neden olurken, bazı öğrenciler de, “*tüm dönemin korkusu*” olarak tanımlama yaparak (Mellon, 1986a, s.162; Mellon, 1986b, s.358), kütüphane kullanımıyla ilgili bütün bir öğretim yılı boyunca büyük bir korku yaşadığını belirtmiştir.

Dönem ödevi için araştırma yapmaya başlama aşamasındaki bir öğrenci, bir süredir kütüphaneyi kullanıyor olmasına rağmen, daha kütüphane kapısından girdiği anda kaygı yaşamaya başladığı ifade ederken; kütüphane korkuları hakkında konuşan öğrencilerin çoğu da, kütüphanedeyken yaşadıkları duyguları “*kaybolmuşluk*” kavramıyla tanımlamışlardır. Bu bağlamda bir kız öğrenci, kütüphanedeyken kendisini “*kayıp bir çocuk*” gibi hissettiğini iddia ederken; bir başka kız öğrenci de, “*orada kaybolmuş ve aslında ölümüne korkmuş*” bir şekilde hissettiğini ileri sürmüştür. Başka bir öğrenci ise, duygularını *büyük bir labirent içinde kaybolmak şeklinde* açıklamıştır (Mellon, 1986a, s.162; Mellon, 1986b, s. 358).

Mellon (1986a, s.162; 1986b, s. 358)'a göre, araştırma kapsamındaki öğrencilerin yukarıdaki örneklerle ifade ettikleri kaygı duygusu, aşağıdaki dört kaynağın bir veya daha fazlasından kaynaklanmaktadır:

- a) Kütüphanenin büyüklüğü (fiziksel ölçüler),
- b) Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının, araç-gereç ve diğer materyallerin yeri konusundaki bilgi yetersizliği,
- c) Kütüphanede bir araştırmaya nasıl başlanacağı konusundaki bilgi yetersizliği,
- ç) Kütüphanedeki bir araştırmada nasıl ilerleme kaydedileceği ya da ilerlenebileceği konusundaki bilgi yetersizliği (ne yapacağını bilememek).

Mellon (1986a, s. 162; 1986b, s. 358), kütüphanenin büyüklüğüne yapılan vurgu karşısında, parantez içinde, “*aslında araştırma kapsamındaki kütüphane, sadece üç katlı ve görel olarak küçük bir akademik kütüphanedir*” şeklinde ilave yapmaktadır. Bu ilave aslında fiziksel olarak çok büyük olmayan bir kütüphaneden söz edildiğini ancak, bu ölçülerdeki bir kütüphanenin bile, öğrencilerin bu bağlamda kaygı yaşamasına neden olduğunu ifade etmesi açısından dikkate değerdir.

Buna karşın kütüphanenin fiziksel büyüklüğü bağlamında bir öğrenci, “*ben kütüphane korkumla, onun çok büyük oluşu arasında bağlantı olduğu düşünüyorum*” şeklinde bir açıklama yaparken; bir diğeri, “*benim bugüne kadar içinde bulunduğum en büyük kütüphane, bunun bir odası kadardı*” biçiminde bir açıklama yapmış; bir başka öğrenci ise, paragraf yazmak yerine, “büyük”, “geniş”, “uçsuz bucaksız”, “çok büyük”, “heybetli”, “dehşet verici” kelimelerini içeren bir liste yapmıştır. Bir diğeri öğrenci de, “*kütüphane, içine girdiğinizde sizi aceleyle yutacak dev gibi bir canavara benziyor*” açıklamasında bulunmuştur (Mellon, 1986a, s. 162; 1986b, s. 358).

Öte yandan, bu dört kaygı nedenine, çoğu zaman başkalarının kütüphaneler ve kütüphanecilerle ilgili deneyimlerine dayalı olarak gelişen önyargıyı eklemek de mümkündür.

Mellon'un (1986a) çok değerli ilk araştırmasının verilerinde de açıkça görüldüğü gibi, tüm kütüphane türleri düşünüldüğünde çok büyük bir kullanıcı kitlesini oluşturan öğrenciler genellikle yardım isteyememekte ve bu konuda çoğu zaman zorlanmaktadırlar. Bu bağlamda, kütüphane personelinin bu kaygıyı anlaması ve kullanıcılarına erişim yolları aramasında yarar vardır.

Kütüphane yönetimleri tarafından eğitim programları tasarlanırken, öğrenciler ve diğer kullanıcı gruplarında kütüphane kaygısına neden olan tüm

faktörler mutlaka göz önünde bulundurulmalı ve söz konusu programlar bu faktörlerin olumsuz etkilerini en aza indirecek şekilde planlanmalıdır.

Harnett (2005) tarafından belirtildiği üzere, kütüphane kaygısı olgusu, kütüphanecilik dışı çevrelerde çeşitli şekillerde (gülüşmeler vs.) hafife alınmakta; mesleki çevrelerde ise, şaşkınlıklara neden olmaktadır. Bununla birlikte, bu önemli konuyla ilgili olarak, özellikle mesleki öğrenim görmüş kütüphanecilerin kaygının işaretlerini anlamak ve kararlı bir şekilde onunla mücadele etmek için hazırlanmaları gerekmektedir.

Bu nedenle kütüphaneciler başta olmak üzere, tüm kütüphane personeline kütüphane kaygısını oluşturan faktörlerin oluşumunu engellemek ve oluşması halinde de etkisini en aza indirmek noktasında eğitimler verilmelidir.

Verilecek eğitimlerin katkısıyla, özellikle kütüphaneye bizzat gelen bir kullanıcının kütüphane bilgilerinin üst düzey olduğu değil, tam aksine çok az ya da hiç olmadığı düşüncesiyle iletişime geçilmeli, iletişim sırasında sorulacak açık uçlu ve rahatsız edici olmayan sorulara alınan cevaplar aracılığıyla kullanıcının bilgi düzeyi tespit edilerek, ona göre yardım stratejisi belirlenmelidir. İlk temas anında, kullanıcının kütüphane konusunda bilgi eksikliği ve/ veya önyargılara bağlı bir korku ve eksiklik/ yetersizlik duygusu taşıyor olabileceği özellikle dikkate alınmalıdır.

Constance A. Mellon'un (1986a) kütüphane kaygısı kavramını tanımlayarak bu konudaki ilk çalışmaları yapmasının ardından, bugüne kadar konuyla ilgili olarak çeşitli kişiler tarafından farklı amaçlarla çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaları yapan kişiler içerisinde özellikle *Qun G. Jiao, Anthony J. Onwuegbuzie ve Sharon L. Bostick* son derece önemlidir.

Bu kişilerden Sharon L. Bostick, 1992 yılında tamamladığı doktora tezi kapsamında hazırladığı *Kütüphane Kaygısı Ölçeği* (Library Anxiety Scale) ile tanınmaktadır (EK) (Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, ss. 311-312).

Bu son derece önemli ölçek sonraki dönemlerde çok sayıda uygulamaya dönük çalışmada kullanılmış, ayrıca kimi örneklerde de görüleceği üzere (Van Kampen, 2004; Mizrachi, 2000'den aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 39; Shahom ve Mizrachi, 2001) farklı ölçeklere kaynaklık etmiştir.

Bostick'in, Jiao ve Onwuegbuzie ile birlikte kaleme aldıkları *Library Anxiety: Theory, Research and Applications* adlı kitap çalışması (2004), kütüphane kaygısı konusunda yayımlanmış olan son derece önemli bir başucu eseri niteliğindedir.

Jiao, Onwuegbuzie ve Bostick (2004, s. 30), bu değerli çalışmalarında; doğası, nedenleri, karakteristiği ve sonuçlarıyla bir olgu (fenomen) olarak tanımlanmış olan kütüphane kaygısı konusunda, Mellon'un makalesinin ardından kitabın yayımlandığı zamana kadar geçen süreçte sistematik olarak çalışıldığını belirtmekte ve bu süre içinde, konuyla ilgili olarak ERIC ve PsycINFO gibi veritabanlarına girmiş araştırmaya dayalı 26 adet makale olduğunu açıklamaktadırlar.

Bu çalışmalardan birinde, Amerikan üniversite öğrencileri arasında yaygın bir olgu olduğu ileri sürülerek, 522 öğrenci örnekleminde kaygı düzeyi araştırılmıştır. Çalışmada kütüphane kaygısı bağlamında yaş, cinsiyet, öğretim yılı, ana dil, kütüphaneye gitme sıklığı, kütüphane kullanmaya yönelik olarak katıldığı kurs sayısı, bilgisayar tabanlı indeks kullanımı gibi ölçütler bazında sorgulama yapılmıştır (Jiao ve Onwuegbuzie, 1997, s. 372).

Jiao ve Onwuegbuzie bir başka çalışmalarında (1998), kütüphane kaygısı ile mükemmeliyetçilik arasında ilişkinin varlığını ve düzeyini araştırmışlar; çalışma kapsamında 108 yüksek lisans öğrencisinin verdiği cevaplar üzerinden değerlendirmede bulunmuşlardır.

Jiao ve Onwuegbuzie (1999a), diğer bir çalışmalarında kütüphane kaygısı ile sürekli kaygı (trait anxiety) arasındaki ilişkinin varlığını irdelemişlerdir.

Sosyal ve davranış bilimleri disiplinlerinden 115 yüksek lisans öğrencisinin yer aldığı ve cevaplarıyla yön verdiği bu çalışmada elde edilen bulgulara göre, sürekli kaygı ile kütüphane kaygısı arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Diğer bir ifadeyle, araştırmanın sonuçları, kütüphane kaygısı yaşayan öğrencilerin yaşamlarının diğer alanlarında kaygılı kişilik özellikleri göstermediklerini ortaya koymaktadır (Jiao ve Onwuegbuzie, 1999a).

Bu sonuç, kütüphane kaygısı ile sürekli kaygı ilişkisini lisans öğrencileri kapsamında inceleyen ve bu iki olgu arasında ilişki olmadığını ortaya koyan bir başka araştırmanın (Mech ve Brooks, 1995) sonuçlarıyla da tutarlılık sergilemektedir (*aktaran* Jiao ve Onwuegbuzie, 1999a).

Jiao ve Onwuegbuzie (1999b) kendini algılamanın bileşenleri (*algılanan yaratıcılık, algılanan entelektüel yetenek, algılanan bilimsel yetkinlik, algılanan iş yetkinliği, algılanan görünüm, algılanan sosyal kabul görme, algılanan özdeğer*) ile kütüphane kaygısının bileşenleri arasındaki ilişkiyi irdeledikleri çalışmalarında, yüksek lisans düzeyindeki 148 öğrencinin verdikleri cevaplar üzerinden değerlendirmede bulunmuşlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre, *duygusal engeller* ve *kütüphanenin rahat ve huzurlu olması* bileşenleri ile *algılanan bilimsel yetkinlik, algılanan entelektüel yetenek, algılanan yaratıcılık* ve *algılanan sosyal kabul görme* arasında; *kütüphane bilgisi* ile de *algılanan*

bilimsel yetkinlik arasında önemli ölçüde ilişki olduğu görülmektedir (Jiao ve Onwuegbuzie, 1999b, ss. 143-145).

Jiao ve Onwuegbuzie (1999c), Amerika Birleşik Devletleri'ne üniversite öğrenimi için başka ülkelerden gelen ve ana dili İngilizce olmayan öğrencilerde kütüphane kaygısını inceledikleri çalışmalarında, üniversitenin farklı bölümlerinde öğrenim gören 125 öğrenciye Sharon L. Bostick tarafından geliştirilmiş olan Kütüphane Kaygısı Ölçeği'ni uygulamışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre, uluslararası öğrencilerde kütüphane kaygısının en büyük nedeni olarak kütüphane teknolojisi tespit edilmiştir (Jiao ve Onwuegbuzie, 1999c).

Onwuegbuzie (1997b)'nin araştırmasının sonuçlarına göre, Arkansas'daki bir üniversitede öğrenim gören Amerika doğumlu öğrenciler arasında da, en büyük kütüphane kaygısı nedeninin *mekanik engeller* olduğu anlaşılmıştır (*aktaran* Jiao ve Onwuegbuzie, 1999c).

Jiao ve Onwuegbuzie (1999d) diğer bir çalışmalarında, o güne kadar incelenmemiş olan, kütüphane kaygısı ile öğrenme yöntemi tercihleri arasındaki ilişki durumunu araştırmışlardır. Amerika'daki küçük bir devlet üniversitesinde gerçekleştirilen söz konusu çalışma kapsamında, katılımcı olarak eğitim, hemşirelik, psikoloji ve sağlık bilimleri gibi çeşitli bölümlerden 203 yüksek lisans öğrencisi yer almıştır.

Konuyla ilgili bir başka araştırmanın sonuçlarına göre, en yüksek düzeyde kaygıyı genç, anadili İngilizce olmayan, yüksek düzeyde akademik başarıya sahip olan ve ayrıca yarı zamanlı ya da tam zamanlı işlerde çalışan erkek öğrenciler yaşamaktadırlar (Jiao, Onwuegbuzie ve Lichtenstein, 1996).

Mizrachi (2000) ile Shahom ve Mizrachi (2001), yaptıkları çalışmalarla Bostick'in (1992) Kütüphane Kaygısı Ölçeği'nin İbranice versiyonunu "Musevi/ Yahudi Kütüphane Kaygı Ölçeği" (Hebrew Library Anxiety Scale/ H-LAS) adıyla geliştirmişlerdir. Araştırmacılar geliştirdikleri ölçekte Bostick ölçeğinden farklı olarak kütüphane kaygısı bağlamında yedi faktörü tanımlamışlardır (*aktaran* Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 39).

Shoham ve Mizrachi (2001, s. 305), ana dili İngilizce olmayan üniversite lisans öğrencileri kapsamında, İngilizce dili kaynaklı kütüphane kaygısını ele alan ilk çalışma olduğunu ifade ettikleri yukarıdaki ortak çalışmalarında, özellikle şu iki sorunun cevabını araştırdıklarını belirtmektedirler:

- İsraili üniversite (lisans) öğrencilerinde kütüphane kaygı düzeyi nedir?
- Kütüphane kaygısı üzerinde, yaş, cinsiyet, öğrenim yılı (kaçıncı sınıf olduğu), ana dil ve bilgisayar bilgisinin etkisi ne düzeydedir?

Araştırma kapsamında yer alan 664 öğrencinin %82'sinin ana dili İbranice, %12'sinin Arapça, %1'inin İngilizce, %5'inin ise diğer dillerdir (Shoham ve Mizrachi, 2001, s. 307).

Araştırmanın sonuçlarına göre, lisans öğrencileri arasında kütüphane kaygısının varlığı ortaya konulmuş; İngilizce kaynaklar kullanılarak araştırma yapma durumu, yaş, cinsiyet vb. kaygı nedenlerinin arasında en güçlü neden olarak belirlenmiştir (Shoham ve Mizrachi, 2001, s. 309).

Jerabek, Meyer ve Kordinak (2001), kütüphane kaygısı, bilgisayar kaygısı ve genel kaygı arasındaki ilişkiyi irdeledikleri araştırmalarında; erkek öğrencilerde genel kaygı düzeyi ile kütüphane kaygısı arasında ilişki bulunmazken, kız öğrencilerde, bu iki unsur arasında istatistiksel anlamda önemli ölçüde ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Araştırmada ayrıca, bilgisayar kaygısını ortadan kaldırmaya yönelik olarak referans veya enformasyon bankolarından uzaklaşarak, kullanıcının bilgisayar kullandığı alanlarda onlara yakın olmak ve karşılaştıkları sorunları orada çözmekle, hem kütüphane kaygısının çözümüne hem de personel kaynaklı engellerin çözümüne katkı sağlanacağı belirtilmektedir.

Harrell ise araştırmasında (2002), eğitim-öğretimdeki gelişmeler ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin doğal bir sonucu olan uzaktan öğrenim bağlamında, geleneksel kütüphane kullanıcılarından çeşitli açılardan farklı olan uzaktan öğrenim öğrencilerinin kütüphane kaygılarını irdelemiştir. Harrell (2002, s. 355), araştırması kapsamında yer alan uzaktan öğrenim öğrencilerinde yaş ortalamasının 33, çoğunluğunun ise kadın olduğunu ifade ederek; başarısızlık korkusu, güven eksikliği, işe ve aileye karşı bağlılık ve sorumlu olma, teknolojik bilgi eksikliği ve coğrafik engellerin bu öğrenci grubunda kaygıyı artıran unsurlar olduğunu belirtmektedir.

Van Scoyoc (2003), bilgisayar destekli bibliyografik eğitim ile personel aracılığıyla verilen bibliyografya öğretiminin, birinci sınıfta öğrenim gören üniversite öğrencilerinin kütüphane kaygısı düzeylerine etkisini araştırdığı çalışmada, 238 öğrenciye Kütüphane Kaygısı Ölçeği'ni uygulamıştır. Araştırma sonunda, kütüphane personeli aracılığıyla sunulan bibliyografya öğretiminin öğrencilerin genel kütüphane kaygısı düzeyini düşürme konusunda daha etkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Cleveland (2004), makalesinde, başta *Constance A. Mellon*, *Sharon L. Bostick*, *Anthony J. Onwuegbuzie* ve *Qun G. Jiao* olmak üzere, o güne kadar kütüphane kaygısı konusunda yapılan çalışmalara öncülük eden araştırmacıların çalışmalarını değerlendirmiş ve bu araştırmacıların, kütüphane kaygısı konusunun

mesleki gündeme getirilişinden, o güne kadarki süreçte gerçekleşen başarılarıdaki yerlerini irdelemiştir.

Van Kampen (2004) çalışmasında, Sharon L. Bostick tarafından geliştirilmiş olan Kütüphane Kaygısı Ölçeği'nden sonra, yine Bostick ile birlikte geliştirmiş oldukları kaygı ölçeğinden söz etmektedir. Bostick'in ölçeği geliştirdiği 1992 yılından sonra bilgi hizmetlerinde çok büyük değişikliklerin olduğunu ve söz konusu ölçeğin günün şartlarına göre yetersiz kaldığını ifade eden Van Kampen (2004) makalesinde, Çok Boyutlu Kütüphane Kaygısı Ölçeği'ni (*Multidimensional Library Anxiety Scale*), bireylerin akademik kütüphane ve bilgi arama süreçleri hakkındaki algılarını değerlendirmek için altı boyutlu olarak geliştirdiğini belirtmektedir. Buna göre, Van Kampen, ölçek geliştirme işleminin birinci bölümünde ölçeği geliştirme konusunda yardımcı olacak şekilde 21 katılımcıya bir pilot anket uyguladığını; ikinci bölümde ise, bu anketin gözden geçirilerek, 54 maddeli Likert tipi ölçek biçimine dönüştürüldüğünü ve üniversite doktora öğrencileri tarafından yaşanan kütüphane kaygısının düzeyini değerlendirmek üzere 278 katılımcıya uyguladığını ifade etmektedir.

Carlile (2007) makalesinde, kütüphane kaygısının 1986 yılında Mellon tarafından tanımlanmasının ardından 2006 yılına kadar bu konuda yapılan çalışmaları gözden geçirmiştir.

Kütüphane kaygısı konusunda, teorik çalışmaların yanı sıra literatüre yansımış çeşitli uygulama örnekleri de söz konusudur.

Geniş bir kullanıcı grubunu oluşturan öğrencilere hizmet veren üniversite kütüphanelerinden bazıları, son derece önemli gördükleri kütüphane kaygısının giderilmesine yardımcı olacak temel bilgilere kütüphanenin web sayfası içerisinde ve "Kütüphane Kaygısı" başlığı altında yer vermişlerdir. Bunlardan biri Kwantlen Polytechnic Üniversitesi'nin uygulamasıdır. Üniversite kütüphanesinin (Coast Capital Savings Library) web sayfası içinde, "Guides" bölümünde "Library Anxiety" başlıklı alt sayfada kütüphane kaygısının üstesinden gelebilmek için çeşitli pratik öneriler sunulmakta, ayrıca bazı basit sorular çerçevesinde ön-test, son-test uygulaması yapılmaktadır ("*Library Anxiety*", 2009). Uygulamada, aynı sorulardan oluşmuş bir ön-test, son-test ile yapılan uyarılar ve verilen motive edici destek bilgilerinin yararlı olup olmadığına yönelik çalışma yapılmakta ve böylece kütüphane kaygısını gidermeye yönelik olarak verilen bilgilerin uzaktan erişen kullanıcıya yararlı olup olmadığı ve oluşmuş kaygı düzeyini azaltma konusunda etkisi irdelenmektedir.

Kütüphane kaygısının giderilmesinde çözüm yollarından biri olarak uygulanan bu yöntemin, özellikle uzaktan öğrenim öğrencileri başta olmak üzere, uzaktan erişen kullanıcıların kütüphane kaygılarının giderilmesinde yararlı olacağı son derece açıktır.

Bir diğer uygulama örneği olarak, Arkansas Üniversitesi Kütüphaneleri'nin uygulaması dikkate değerdir. Üniversitenin web sitesi içerisinde bir sosyal bilimler kütüphanecisi tarafından düzenlendiği ve sürekli güncellendiği belirtilen “*Jumpstart: Library Instruction and Research Tips*” başlıklı bölümde kütüphane kullanıcılarına yönelik bir rehber sunulmuş; bunun içindeki çeşitli bölümlerde bilgi gereksinimlerinin tanımlanması, makale bulma, kitap bulma, Internet kaynaklarına erişim vb. konularda pratik bilgiler verilirken; “*Other Topics*” başlığı içerisinde de çeşitli önemli bilgilerin yanı sıra “*Surviving Library Anxiety*” başlığı içerisinde kütüphane kaygısını önlemeye yönelik bilgilere yer verilmiştir (“*Surviving Library Anxiety*”, 2009).

“**Kütüphane Kaygısından Kurtulmak**” başlıklı bölümde, öncelikle, birçok öğrencinin, kütüphanenin büyüklüğü, karmaşıklığı ve koleksiyonun genişliği nedeniyle kütüphane kullanımını ertelediğine işaret edilerek, böyle davranmamaları uyarısı yapılmakta ve hemen ardından kütüphane kullanımı konusunda kaygıyı gidermeye yönelik uyarılarda bulunmaktadır. Bu doğrultuda öğrencilere, kütüphane kullanımı konusunda uzman olmak zorunda olmadıkları, sadece öğrenmeye istekli olmalarının yeterli olacağı; sorulmamış olanlar dışında “aptal” soru olmadığı, böyle düşünmek yerine erken sorular sorarak zaman kazanmalarının akıllıca bir davranış olacağı; korkarak çalışmalarını durdurmamaları ve çalışmaktan vazgeçmemeleri gerektiği; kütüphanenin sadece küçük bir bölümüyle ilgili olacakları için her şeyi aynı zamanda anlamak zorunda olmadıkları, uygulama yaptıkça kütüphanedeki sistemi daha iyi anlayabilecekleri, bu anlamda yapılan uygulamaların performansı artıracığı; mükemmel olmak zorunda olmadıkları; zaman kazanmak için araştırmalarına erken başlamalarının yararlı olacağı; arkadaşlarından, kütüphane eğitimi veren öğretilerden ve Referans Bankosu'ndaki kütüphanecilerden yardım isteyebilecekleri ve ayrıca kütüphaneyi ziyaret ettiklerinde, telefonla aradıklarında veya elektronik mesaj gönderdiklerinde kendilerine yardımcı olmak üzere her zaman karşılarında hazır olacakları hatırlatılmaktadır (“*Surviving Library Anxiety*”, 2009).

Buraya kadar irdelenen çalışmaların tümü, kütüphane kaygısı konusunun, kullanıcıları için var olan ve kullanıcı odaklı hizmet yapılmasına doğru hızla evrilen kütüphaneler için ne denli yaşamsal öneme sahip olduğunu açık bir

biçimde ortaya koymaktadır. Kütüphane kaygısının, kullanıcı memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılmasının önünde büyük bir engel olarak kabul edilmesi, zaman içerisinde bu konunun çok boyutlu olarak ele alınmaya ve incelenmeye başlanmasına zemin hazırlamıştır.

Çalışmalarda görüleceği üzere, birçok araştırmacı kütüphane kaygısında cinsiyet, yaş, anadil, öğrenim düzeyi ve daha yakın zamanlarda uzaktan erişim vb. unsurların etkisini irdelemekte ve bu faktörlerin kaygı oluşumu üzerindeki olası etkilerini ortadan kaldıracak çözüm önerilerini tartışmaktadırlar.

Bununla birlikte, tüm bu çalışmalar 1986 yılında yayımlanmış olan Mellon makalesinin ardından gelmiş olsa da, kütüphane kaygısı, kütüphane sistemlerinin kurulması ve zamanla modernize edilmesiyle birlikte hep var olmuş, fakat farklı şekillerde (korku vs.) adlandırılmıştır. Bugün kütüphane hizmetleri bağlamında teknoloji odaklı kaygılar yaşayan kullanıcı, okuyucu (reader) olarak adlandırıldığı dönemlerde de, örneğin kart katalog kullanımı ya da basılı indekslerde aradığını bulma konusunda “korku” (phobia) yaşamaktaydı. Ayrıca, kütüphanenin fiziksel olarak büyüklüğü ve personelle iletişimden (soru sorma, yardım isteme vs.) kaynaklanan olumsuz psikolojik durum, o dönemlerde de söz konusu olabilmekteydi.

Bu duruma ilişkin olarak Constance A. Mellon, kütüphane kaygısı konusunda çok değerli bir ilk kitap olan “*Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*” adlı çalışmanın (Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004) önsözünde, kütüphane kaygısı konusunda yazdığı ilk makale ve diğer çalışmalarının ardından, konunun değişik boyutlarıyla araştırmacıların dikkatini çektiğini ve doğal olarak, konu hakkında daha fazla çalışmaya ve yazılmaya başlandığını belirtmektedir.

Bu saptama ile de açıkça görüldüğü gibi, kütüphaneler ve bilgi merkezleri kullanıcılarının memnuniyetlerini hedeflerine yerleştirdikleri için, bunu doğrudan etkileyen kütüphane kaygısı konusu, önümüzdeki dönemlerde de yoğun bir şekilde irdelenmeye devam edecektir.

Kütüphane Kaygısının Bileşenleri

Kütüphane kaygısı teorisinin Mellon tarafından ortaya konulmasından (1986) kısa bir süre sonra, Sharon L. Bostick, 1992 yılında tamamladığı doktora tezi kapsamında, 43 maddeden oluşan ve 5’li Likert Ölçeği formatında olan geçerli ve güvenilir bir ölçek tasarlamış (EK) (Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, ss. 311-312) ve kullanıcılardaki kütüphane kaygı düzeylerini saptamaya yönelik olan bu

ölçek aracılığıyla kütüphane kaygısını nicel olarak ölçmenin mümkün olduğunu göstermiştir (Harnett, 2005).

Bostick, ölçeği kapsamında kütüphane kaygısını beş faktör altında tanımlamıştır. Bunlar (Bostick, 1992'den aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, ss. 35-36; Harnett, 2005):

- personel engelleri/ personelden kaynaklanan engeller (*barriers with staff*),
- duygusal engeller (*affective barriers*),
- kütüphanenin huzurlu ve rahatlatıcı olmamasıyla/ kütüphane yapısıyla ilgili engeller (*comfort with the library*),
- kütüphane bilgisi ile ilgili engeller (*knowledge of the library*),
- mekanik engeller (*mechanical barriers*).

Nitel araştırma teknikleri kullanarak konuyu araştıran Onwuegbuzie (1997a) ise, Bostick tarafından yapılan tanımlamada yer alan bileşenlere katılmakla birlikte, bileşenleri *kişilerarası kaygı* (interpersonal anxiety), *algılanan kütüphane kullanma yeterliliği* (perceived library competence), *algılanan kütüphane rahatlığı ve huzuru* (perceived comfort with the library), *mekân/ bulunulan yer kaygısı* (location anxiety) ve *mekanik kaygısı* (mechanical anxiety) kavramlarıyla tanımlamakta ve ayrıca bu beş bileşene altıncı bileşen olarak da *bilgi kaynağı kaygısını* (resources anxiety) ilave etmekte ve aranan bilgi kaynaklarının kütüphanede bulunmamasının kütüphane kaygısını artıran çok önemli bir faktör olduğuna işaret etmektedir (aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, ss. 36-37).

Personel Engelleri / Personelden Kaynaklanan Engeller (Barriers with Staff)

Personel engelleri kütüphaneciler ve diğer kütüphane personelinin korkutucu, erişilmez ve yanına varılamaz kişiler olduklarına gönderme yapan bir durumdur. Bu görüşe ek olarak, kütüphaneciler, kütüphane kullanımına yardımcı olma bağlamında son derece meşgul ve kütüphane kullanıcılarına yardım etmekten daha önemli görevleri olan kişiler olarak algılanmaktadır. Bu algıya sahip öğrenciler, yüksek düzeyde kütüphane kaygısı bildirme eğilimindedirler (Mellon, 1986a; Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36).

Atlas (2005, s. 316)'ın büyük bir isabetle belirttiği gibi, kütüphaneciler, kullanıcılar tarafından, kendilerine yardım etme noktasında genellikle yoğun kişiler olarak algılanmaktadır. Bir şey istemek üzere referans bankosuna

yaklaşan öğrencilerin, soru ya da isteklerini ifade etmeden önce, “özür dilerim, sizi rahatsız ediyorum, biliyorum meşgulsünüz” ya da “gerçekten çok aptal bir sorum olacak, biliyorum aslında bunu bilmeliydim” gibi sözler söyledikleri bilinen durumlardandır (Joseph, 1991’den aktaran Atlas, 2005, s. 316).

Gerçekten de, kullanıcılar genellikle kütüphanecinin çok meşgul olduğunu varsaydıklarından, herhangi bir isteklerini ileterek “rahatsız” etmeye de istekli olmamaktadırlar. Bununla birlikte, kütüphanecinin bu kadar meşgul görünmesinin nedenine dair bir işaret de görememektedirler (Atlas, 2005, s. 316). Bu ise, kullanıcıdaki kaygı düzeyinin artmasına hatta çoğu zaman kızgınlık/ sinirlilik duygusunun da buna eşlik etmesine neden olmaktadır.

Atlas (2005, s. 315), kullanıcıların referans bankalarına yaklaşarak soru soramamalarının nedenlerini irdelerken, “gerçekten kullanıcıların danışma kütüphanecilerine yaklaşamamalarında en büyük sebep bizden korkmaları olabilir mi?” şeklindeki çarpıcı soruyu sormasının ardından, “kullanıcıların bizlerle ilgili algıları, bizim korkutucu ve yaklaşılamaz kişiler olduğumuz biçimindedir. Yaklaşık otuz yıldır birlikte çalıştığım kütüphane personeli sıcak, cana yakın, sempatik, yardımsever ve hizmet etmeye istekli kişiler olduğu halde, insanlar neden bizlerin korkutucu kişiler olduğumuzu düşünmektedirler?” biçimindeki yeni bir soru eşliğinde önemli bir tespitte bulunmaktadır.

Kullanıcıların personel kaynaklı kütüphane kaygısı yaşamalarında, ister kullanıcıların genelde kaygılı veya önyargılı olmaları, isterse de kütüphanecilerin yaklaşılamaz ve kolay iletişim kurulamaz kişiler olmaları veya öyle görünmeleri etkili olsun; sorunun çözümünde başta profesyonel kütüphaneciler olmak üzere, kütüphane personeli sorumluluk alma durumundadır. Jerabek, Meyer ve Kordinak (2001), kullanıcılar soru sorma ve yardım isteme konusunda istekli olmasalar bile, kütüphane personelinin, onların gelmesini beklemeksizin, iletişim kurulacak zamanları, kendilerinin korkutucu insanlar olmadığını göstermek ve kişilerarası engellerin üstesinden gelebilmek için fırsat olarak değerlendirmelerinin gerektiğini belirtmektedirler.

Kişilerarası ilişkilerde başarı sağlayabilmek için, kütüphane personeli, halkla ilişkiler imkânlarından yararlanmalı ve böylece kütüphaneciler ve diğer kütüphane personelinin yaklaşılabılır ve iletişim kurulabilir kişiler olduğunu sergileyebilmelidir. Harrison (2000, s. 39)’a göre, gülümsemek ve belli bir düzeyi aşmadan yapılacak espri, kaygılı bir kullanıcıyla kurulacak iletişimde her zaman güçlü bir araç olarak kendisini gösterecek ve böyle bir durumda, kullanıcıdaki kaygı halinin hızla azalmaya başladığı kolayca görülebilecektir.

Kullanıcılarla iletişim kurulurken sorulacak sorular, kaygılı ya da huzursuz kullanıcıya güven verici ve rahatlatıcı olacak şekilde yapılandırılmalıdır. Bir kullanıcı yardım almak amacıyla bir kütüphane personeline bakındığında, “yardıma mı ihtiyacınız var?” ya da “yardım edebilir miyim?” soruları yerine; “*gereksinim duyduklarınızı bulabiliyor musunuz?*” veya “*düzenli ve problemsiz şekilde bağlanabiliyor musunuz?*” şeklindeki soruların daha etkili olabileceğine dikkat edilmelidir (Jerabek, Meyer ve Kordinak, 2001).

Harrell (2002, s. 364)’in uzaktan erişen ve geleneksel öğrencilerin dışında kalan öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada belirttiği gibi, kütüphane personeli tarafından, çeşitli zorlukları ve özellikleri bulunan kullanıcılara karşı sabırlı, esnek, sevecen ve hoşgörülü bir tutum sergilenmelidir.

Van Scoyoc (2003, s. 338)’un, bilgisayar destekli bibliyografik eğitim ile personel tarafından yürütülen bibliyografya öğretiminin üniversite birinci sınıf öğrencileri arasındaki kütüphane kaygısının düzeyine etkisini araştırdığı çalışmanın sonucunda, kütüphane personeli tarafından yürütülen bibliyografya öğretiminin öğrencilerin genel kütüphane kaygısı düzeyini düşürme konusunda daha etkin olduğu saptanmış; bibliyografya eğitimini kütüphane personelinin alan öğrencilerin, kütüphane personeli konusunda da, bilgisayar destekli öğrenim gören öğrencilerden daha düşük düzeyde kaygılı oldukları belirlenmiştir. Personel kaynaklı kütüphane kaygısının da ötesinde, genel olarak yaşanan kütüphane kaygısının ortadan kaldırılması noktasında kütüphane personelinin ne denli önemli bir etken olduğu, elde edilen bu sonuç ile açık bir biçimde ortaya konulmaktadır.

Bu nedenle, kütüphaneciler başta olmak üzere tüm kütüphane personeli, bu durumu dikkate alarak, kullanıcılarla daha yakın iletişim halinde bulunmalı ve personel odaklı kaygı oluşumunu ortadan kaldırmaya çalışmalıdır.

Duygusal Engeller (Affective Barriers)

Duygusal engeller, öğrencilerde bulunan kütüphane kullanımı konusunda beceriksizlik ya da acemilik duygularından kaynaklanmaktadır. Yetersizlik duygusu, bu grupta yer alan öğrencilerin, kütüphane kullanma becerileri konusunda yalnızca kendilerinin yetersiz oldukları şeklindeki varsayımları nedeniyle daha da yükselmektedir (Mellon, 1986a; Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36).

Kütüphane kaygısı yüksek düzeyde olan öğrenciler, tipik olarak, diğer öğrencilerin kütüphane kullanımı konusunda usta ve becerikli olduklarına inanmaktadırlar. Hâlbuki bu konudaki acemilikte yalnız değillerdir. Onların

yetersizlikleri, sıkılma, soru sormaya çekinme ve kütüphaneciye soru sorduklarında kütüphane kullanımı konusundaki cahilliklerinin ortaya çıkması durumundan kaynaklanmaktadır (Mellon, 1988).

Örneğin, bir öğrenci, kütüphane kullanımı konusunda ilk zamanlardaki durumuna ilişkin olarak duygularını, “*kütüphane ve orada yapılanlar konusundaki bilgisizlik ve yetersizlikte, üniversite genelindeki tek kişi benim sanıyordum*” (Mellon, 1986a, s. 163; Mellon, 1986b, s. 360) şeklinde açıklamaktadır.

Bu samimi düşünceler, açık bir şekilde, kütüphane kullanıcılarının kütüphane, kütüphane personeli ve kütüphane hizmetleri hakkında çoğu zaman önyargılı oldukları, bunun da genellikle kütüphane kaygısı gibi çok olumsuz bir sonucunun olduğunu ortaya koymaktadır.

Mellon (1986a, s. 163; 1986b, s. 360)’un belirttiğine göre, kütüphane kullanımı konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan öğrenciler bu konuda soru sorma eğiliminde de değillerdir. Çünkü diğerleriyle karşılaştırdıklarında yetersizliklerinin ortaya çıkmasını yaratacağı duyguyu yaşamak istememektedirler. Bu durumla ilgili olarak, bir öğrenci, “*soru sormaya utanıyor ve korkuyorum*” derken bir diğeri, “*soru sormaya korktum. Kimseyi rahatsız etmek ve yük olmak istemedim. Ayrıca onların benim aptal olduğumu düşünmelerini de istemedim*” şeklinde duygularını dile getirmiştir.

Mellon’un bu önemli çalışması somut olarak göstermektedir ki, pek çok öğrenci kütüphane hizmetleri konusunda orada araştırma yapan diğer öğrencilerin kendilerinden daha fazla bilgi sahibi olduklarını düşünmekte ve bu konuda kütüphane personeline soru sormanın aptallıklarını gösterecek bir durum olduğuna inanmaktadır (Harnett, 2005).

Ayrıca, diğer dört faktörün ayrıntılı şekilde incelenmesiyle kolayca görüleceği gibi, kütüphane kullanımındaki yeterlilik duygusunu ölçen “*duygusal engeller*”, her bir faktör kapsamında da önemli bir rol oynamaktadır (Harnett, 2005).

Kütüphanenin Huzurlu ve Rahatlatıcı Olmamasıyla/ Kütüphane Yapısıyla İlgili Engeller (Comfort with the Library)

Kütüphanenin rahat ve huzurlu oluşu, öğrencilerin, kütüphaneyi tehdit edicilikten uzak, güvenilir, tehlikesiz, konuksever ve emin bir yer olarak algılamasıyla ilgilidir. Kütüphanede kendisini rahat ve huzurlu hissetmeyen öğrenciler daha yüksek düzeyde kütüphane kaygısı bildirme eğilimi sergilemektedirler (Jiao,

Onwuegbuzie ve Lichtenstein, 1996; Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36).

Jiao ve Onwuegbuzie (1997, s. 382)'nin araştırmalarına göre, kütüphaneye gitme sıklığı ile kütüphane kaygısı arasındaki ilişki irdelendiğinde, “*personel engelleri*”, “*duygusal engeller*”, “*kütüphanenin rahat ve huzurlu olmasıyla ilgili engeller*” ve “*kütüphane bilgisi bazlı engeller*” çerçevesinde kaygı yaşayan öğrenciler kütüphaneye daha seyrek gitme eğilimindedirler. Burada sıralanan engellerin tamamının kütüphaneye bizzat gidildiğinde yaşanmasına bağlı olarak, kütüphanenin huzurlu ve rahatlatıcı bir ortam sergilemesinin kaygı oluşumunu önlemede çok önemli bir rolü olduğunu belirtmek mümkündür. Söz konusu araştırmanın mitlendirici bir sonucu da bu gerçeğe işaret etmektedir. şöyle ki, kütüphane kullanımı konusunda kurslara katılan öğrenciler daha az duygusal engel deneyimi bildirmekte; ayrıca, bu öğrenciler, kütüphane hakkında bilgili olma ve kütüphanede rahat olma konularında daha fazla olumlu duygular yaşamaktadırlar (Jiao ve Onwuegbuzie, 1997, ss. 382-383).

Bu araştırmacıların bir diğer çalışmaları da (Jiao ve Onwuegbuzie, 1999d, s. 204), benzer bir durumu ortaya koymaktadır. Buna göre, yüksek düzeyde kütüphane kaygısı olan öğrenciler, düşük düzeyde kaygı yaşayan öğrencilerden daha seyrek bir aralıkta kütüphaneye gitmektedirler. Bu sonuç, kütüphane kaygısının, gereksinimleri olduğu halde düzenli bir şekilde kütüphaneye gitmelerini engelleme noktasında öğrencileri ynetebildiğini göstermektedir (Onwuegbuzie, 1997a).

Bu durumun nedenlerden biri olan teknoloji odaklı işlemler (kitap değişim makineleri, fotokopi makineleri vs.) bir yandan önemli kolaylıklar sunsalar da, kullanıcının huzurunu kaçıran ve rahatsızlık veren bu uygulamaların tamamı kütüphanenin içinde gerçekleştiğinden (Atlas, 2005, s. 316) kullanıcıların kütüphaneyi huzursuzluk veren bir yer olarak algılamalarına yol açmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler çerçevesinde, kütüphane kullanımında uzaktan erişimin de giderek artmasına karşın, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki kütüphane kullanma alışkanlıkları ve telif hakları nedeniyle tam metin erişim kısıtlılığı dikkate alındığında, kütüphaneye gidilerek kullanım oranının, daha uzun bir süre, uzaktan erişerek kullanımdan yüksek olacağı anlaşılmaktadır. Bu da, *kütüphanenin huzurlu ve rahatlatıcı olması*'nin uzun süre önemli bir kaygı nedeni olarak söz konusu olacağına işaret etmektedir.

Kullanıcıların kütüphane kaygılarını artıran nedenlerden biri de, kütüphaneye geldiklerindeki ilk karşılanma biçimi ve karşılaştıkları güvenlik

tedbirleridir (güvenlik cihazları vs.). Gerek ilk karşılaşma biçimi, gerekse güvenlik cihazlarıyla ilgili ilk izlenim kullanıcıda uzun süre etkili olacak şekilde kaygı oluşturabilmektedir. Bu nedenle, bu olumsuz izlenimi ortadan kaldırmak ve kütüphanede rahat ve huzurlu bir şekilde bulunmalarını sağlayabilmek için kütüphane içerisinde bulunduğu sürece her tür iletişimde sıcak ve hoşgörülü bir yaklaşım sergilemek gerekmektedir. Bu şekilde bir kütüphane ortamı sağlanmasıyla kullanıcıda kütüphane ortamıyla ilgili olarak oluşabilecek kaygı giderilebilecek veya düzeyi azaltılabilecektir.

Kütüphane Bilgisi İle İlgili Engeller (Knowledge of the Library)

Kütüphane bilgisi ya da kütüphane kullanımı hakkında bilgi, öğrencilerin kendilerini kütüphaneye ve kütüphane kullanımına ne kadar aşına hissettikleriyle ilgili duruma işaret etmektedir. Aşına olma konusundaki eksiklik; gerilim, hüsrana, kaygı ve nihayet bunların akabinde daha fazla kaçınma davranışlarının sergilenmesine yol açmaktadır (Mellon, 1988 ve Mellon, 1989'dan aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36). Carlile (2007, s. 129), üniversite kütüphanecilerinin, kütüphaneden nasıl yararlanılacağını bilmeyen öğrencilerin bu nedenle utandıklarını ve danışma bankosuna yaklaşma konusunda da isteksiz davrandıklarını sürekli olarak gördüklerini belirtmektedir. Mellon (1986a, s. 162), aynı bağlamda, bir araştırmancının nasıl başlatılacağı ve nasıl ilerleme kaydedileceği konusundaki bilgi eksikliğinin kütüphane kaygısı düzeyini önemli ölçüde artırabileceğini çeşitli örneklerle ortaya koymaktadır.

Mellon'un 1986 yılında yaptığı araştırma kapsamında, kütüphanede neyin nerede olduğu konusundaki karışıklık ve düzensizlik konusunda öğrencilerden biri büyük harflerle, "*Bu kütüphane personeli fazlasıyla kafa karıştırıcı. Danışma kaynakları nerede? Ben hangi kart kataloğu kullanabilirim? Çok sayıda çekmece var!*" yazarken; diğer bir öğrenci, "*Ansiklopedilerin nerede olduğu konusunda hiçbir bilgim yok. Farklı kitap türlerinin nerede olduğunu öğreneceğim yerin neresi olduğunu da bilmiyorum*" şeklinde açıklama yapmıştır (Mellon, 1986a, s. 162; Mellon, 1986b, ss. 358-359).

Materyallerin yani bilgi kaynaklarının yerlerini bilmemenin ve bu konudaki genel bilgi eksikliğinin kütüphane kaygısını nasıl artırdığı konusunda ise, bir başka öğrenci, kütüphaneye ilk girdiğinde çok korktuğunu; çünkü bilgi kaynaklarının yerini, hatta bu konuda yardım almak için kime soru sorması gerektiğini bile bilmediğini; o anda içinde bulunduğu durumun yabancı bir ülkede olup da konuşulan dili bilmeyenlere benzediğini belirtmektedir (Mellon, 1986a, s. 162).

Mellon araştırmalarında, kütüphanedeki araştırmaya “*nasıl başlanacağı*” ve “*ne yapılacağı*” konusu, kütüphane deneyimlerini yazan öğrencilerin büyük bir sıklıkla belirttiği iki konu olarak ortaya çıkmıştır. Öğrencilerden biri, “*Kütüphanede araştırma yaptığımda her zaman kayboluyorum. Bilgi aramaya nereden başlayacağımı kesinlikle bilmiyorum.*” diye yazarken; bir diğeri, “*her seferinde ilk adımda ne yapacağım konusunda şaşırıp kalıyorum*” diye açıklamıştır. Bir başka öğrenci ise, düşüncelerini, “*kart kataloğun nerede olduğunu biliyorum ama o kadar çok çekmece var ki, nereden başlayacağımı bilemiyorum*” şeklinde açıklamıştır. Nereden başlayacakları konusunda sıkıntılı olan öğrencilerden biri, kızgın bir şekilde, “*bu kütüphane sistemini hiçbir şekilde anlamıyorum*” sözleriyle düşüncelerini ifade ederken; bir başkası ise, “*her gün bir iki saatimi kütüphanede geçiriyorum ama hâlâ neler olduğunu bilmiyorum*” diye yazmıştır. Üçüncü bir öğrenci ise, düşüncelerini daha sakin bir yaklaşımla, “*kütüphane, nasıl kullanılacağını anlamayan birisi için çok büyük ve bunaltıcı gelebilir*” şeklinde açıklamıştır (Mellon, 1986a, ss. 162-163; Mellon, 1986b, s. 359).

Bu açıklamaların yanı sıra, araştırma kapsamındaki cevaplarda, profesyonel kütüphaneciler başta olmak üzere, kütüphane personelini doğrudan ilgilendiren görüşler de yer almıştır. Bir öğrenci, “*onlar kütüphaneyi nasıl kullanacağını bana öğretmediler. Tahmin ediyorum ki, benim zaten biliyor olduğunu düşündüler*” şeklinde bir açıklama yaparken; bir diğer öğrenci, “*siz üniversiteye girer girmez, kütüphanenin nasıl kullanıldığını bildiğiniz zannediliyor*” şeklinde bu görüşü destekleyen bir açıklamada bulunmuştur (Mellon, 1986a, s. 163; Mellon, 1986b, s. 359).

Kullanıcılardan alınan bu görüşler, genel anlamda kütüphane ve kütüphane personeli, özel olarak da kütüphane kaynakları ve bilgi hizmetleri bağlamında kullanıcıya verilecek eğitimin ve dolayısıyla yükselecek olan kütüphane bilgi düzeyinin kütüphane kaygısını önlemede ne denli önemli olduğunu açık bir biçimde ortaya koymaktadır. Özellikle üniversite öğrenim programları içerisinde planlanacak olan enformasyon okuryazarlığı derslerinin, kütüphane kaygısının oluşmadan önüne geçilmesi noktasında büyük bir rol oynayacağı son derece açıktır.

Mekanik Engeller (*Mechanical Barriers*)

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler hemen her sektörü ve bağlı kurumları etkilediği gibi, hizmet sektörünün önemli eğitim ve kültür kurumlarından

biri olan kütüphane ve bilgi merkezlerini de çok büyük oranda etkilemiştir. Söz konusu etkilenme günümüzde de hızlı ve yoğun bir şekilde devam etmektedir.

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde gerek teknik hizmetler gerekse kullanıcı hizmetlerinin emek-yoğun bir şekilde (manual) yapıldığı uzun dönemler boyunca, kütüphane personeli çalışmalarını tamamen bu şekilde yürütürken, kullanıcılar da “okuyucu” (reader) olarak tanımlandıkları o dönemlerde tüm araştırmalarını kart kataloglar ile indeks, abstrakt vb. basılı bilgi kaynaklarını kullanarak gerçekleştirmekteydi. Bu dönemde, aynı zamanda, çok yoğun bir okuyucu-kütüphane personeli ilişkisi yaşanmakta ve herhangi bir sorunla karşılaşan okuyucu kütüphane personelinden yardım ve destek talep ederek problemini çözebilmekteydi.

Zaman içerisinde meydana gelen büyük teknolojik gelişmelerin kütüphane ve bilgi merkezlerini her gün biraz daha etkilemesiyle, öncelikle kütüphane personeli tarafından yürütülen çeşitli işlemler teknolojik araç-gereçlerle yürütülmeye başlanmış, zamanla kullanıcılar da araştırmaları sırasındaki çeşitli işlemleri bilgisayarlar, veritabanları vb. teknolojik kolaylıklarla gerçekleştirmeye başlamışlardır.

Öte yandan, söz konusu teknolojik gelişmeler ve kullanılan araç-gereçler kullanıcılar için büyük kolaylıklar getirmiş olmakla birlikte, kimi sorunları da beraberinde getirmiştir. En önemli sorunlardan biri olarak da, teknolojik ürünlerin kullanımındaki öğrenme güçlüğü/ kullanım zorluğu ve bunun getirdiği sıkıntı ya da sıkıntılı duygu durumu öne çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle, kullanıcılara her türlü bilgi hizmeti talepleri ve araştırmaları noktasında hız, zaman vb. büyük kolaylıklar sağlayacağı düşünülen söz konusu teknik/ mekanik araç-gereçler zaman içerisinde karşılıklarına bir sorun ve engel olarak çıkmıştır. Bu ise, kütüphanelerin varlık nedeni olan ve her durumda verilen hizmetlerden memnun olmaları hedeflenen kullanıcıların -başka bazı nedenlerin yanı sıra- söz konusu engeller nedeniyle memnuniyet düzeylerinin düşmesine yol açmıştır. Bu durum, günümüzde, çok büyük hedef kitleleri olan üniversite kütüphaneleri başta olmak üzere, tüm kütüphane ve bilgi merkezlerinde çeşitli düzeylerde yaşanmaya devam etmektedir.

Mekanik engeller; öğrencilerin bilgisayar, mikrofilm okuma cihazı, yazıcı, fotokopi makinesi ve kitap değişim makinesi (selfcheck machine) gibi kütüphanenin mekanik imkânlarının kullanımı konusundaki yeteneklerine olan güven duygularıyla ilgilidir. Kütüphanede bulunan bu araç-gereç ve makinelerden bir veya daha fazlasını kullanabilme konusunda zorluk yaşayan öğrenciler

yüksek düzeyde kaygı yaşamaktadırlar (Jiao ve Onwuegbuzie, 1999d, s. 204; Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36).

Bu durumdaki kullanıcılar, genellikle, bilgisayar kullanırken, veritabanlarını öğrenmede ve teknoloji bazlı uygulamalardan yararlanırken aciz kaldıkları ve yetersizlik duygusu yaşadıklarında eşzamanlı olarak çok yoğun bir şekilde de kaygı durumu yaşamaktadırlar.

Yaşanılan bu duygu, sadece kaygı ya da kütüphane kaygısı kavramlarıyla tanımlanmayıp, “*teknofobi*” (technophobia), “*teknostres*” (technostress), “*bilgisayar kaygısı*” (computer anxiety), “*bilgisayar fobisi*” (computerphobia) ya da “*siber fobi*” (cyberphobia) kavramlarıyla da tanımlanabilmektedir (Harrison, 2000, s. 32).

Bilindiği gibi, içinde yaşanılan elektronik dünyada kütüphane kullanıcıları araştırmaları kapsamında her gün artan bir yoğunlukla bilgisayar ve diğer teknolojik unsurları kullanmaktadırlar. Bununla birlikte, çeşitli araştırmalarla ortaya konulmasının yanı sıra, özellikle uygulama içinde karşılaşılan örnekler, kullanıcıların önemli bir kısmının günümüzde de bilgisayar ya da daha genel bir ifadeyle teknoloji kullanımında yeterince başarılı ve rahat olmadıklarını göstermektedir. Bu durumu ortadan kaldırmak için, özellikle üniversite kütüphaneleri başta olmak üzere, teknoloji kullanımına yönelik kurslar ve çeşitli düzeylerde kullanıcı eğitimi programları düzenlenmektedir.

Bu nedenle kütüphaneciler, kullanıcıların bilgisayar kaygısını ortaya koyacak ya da açığa çıkaracak sözlü işaretleri alma konusunda dikkatli olmalıdırlar. Bilgisayar kaygısı yaşayan ve kuşkulu bir şekilde yaklaşarak “*ben bir teknofobiğim*” diyen bu gruptaki kullanıcılar, durumu olduğu gibi söylemek yerine, “*bilgisayarlar konusunda ümitsizim*”, “*daha önce bilgisayar kullanmadım*”, “*bilgisayarlar konusunda gerçekten kötüyüm*” ya da “*kullanabileceğim bir basılı indeksiniz yok mu?*” şeklinde ifadeler kullanırlar. Böyle söyleyen kullanıcı, aslında, bilgisayar kullanırken rahat olmadığını ve gereksinim duyduğu bilgiye oradan ulaşacağına inanmadığını söylemektedir. Kütüphaneciler böyle bir durumla karşılaştıklarında, kullanıcıyı baştan savıcı sözlerle ya da kibirli bir yaklaşımla, bilgisayar kullanmanın ne kadar basit bir iş olduğunu söyleyerek karşılamak yerine, konuyu büyük bir ciddiyetle ele almalıdırlar (Harrison, 2000, ss. 34-35). Çünkü yakın dönemlerde, özellikle öğrencilerin teknoloji okuryazarlığı konusunda daha iyi duruma geldikleri bilinmekle birlikte, hâlâ büyük oranda kullanıcı gruplarının bu konuda ciddi sorunlar yaşadıkları görülmektedir.

Jiao ve Onwuegbuzie (2001), üniversite öğrencileri arasında, en yüksek düzeyde kütüphane kaygısını, istatistiksel olarak anlamlı şekilde tetikleyen engel türünün mekanik engeller olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu engeli, *duygusal engeller, personel engelleri, kütüphanenin rahat ve huzur verici olması* ile *kütüphane hakkında bilgi* takip etmektedir (*aktaran* Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36). Benzer şekilde, Onwuegbuzie (1997b) de, mekanik engellerin, diğer dört bileşenin sebep olduğundan daha yüksek düzeyde kaygı yarattığını belirtmektedir (*aktaran* Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 36).

Bununla birlikte, kullanıcıların yoğun bir şekilde kütüphane kaygısı yaşamalarında bu denli etkili olan mekanik engellerin ortadan kaldırılması ya da ilk aşamada etkisinin azaltılması imkânsız da değildir.

Miner (2001, s. 102), danışma kütüphanecilerinin, kullanıcıların güvenlerini tazelemeleri, uygulamalı olarak yardımcı olmaları, yardımları sırasında teknik kelime ve jargon kullanmamaları, gereksinim duyduklarında referans bankosuna tekrar gelmeleri konusunda cesaretlendirmeleri ve yardım ettikten sonra ara sıra yanlarına giderek kontrol etmeleri durumunda, kullanıcıların bu konuda kendilerine güvenlerinin geleceğini ve öz-yeterlik düzeylerinin yükseleceğini belirtmektedir.

Kullanıcıda bilgisayar kaygısı ya da genel anlatımla mekanik kaygısı olduğunu belirleyen kütüphanecilerin, çözüm noktasında kullanıcının bu faktörler bağlamındaki özelliklerini göz önünde bulundurmaları sonuç alabilmek için önemli ve gereklidir. Örneğin, evinde bilgisayarı bulunan bir kullanıcının, herhangi bir araştırma ya da sorgulama amacıyla kütüphane bilgisayarlarından yararlanırken daha düşük düzeyde kaygı yaşayacağı açıktır. Yüksek düzeyde kaygı duyduğu izlenimi veren bir kullanıcıya yaklaşan bir kütüphanecinin bu durumu düşünmesi ve iletişim kuracağı kişinin bilgisayar sahibi olmama ihtimalinin yüksek olduğunu göz önünde bulundurması, bu büyük kaygı nedeninin önlenmesinde ve kütüphane kaygısı bağlamında etkisinin azaltılmasında son derece önemlidir.

Kısaca özetlenecek olursa, Kütüphane Kaygısı Ölçeği'ni geliştirerek, kütüphane kaygısını beş bileşen bazında tanımlayan Bostick (1992)'e göre, bu bileşenler aşağıda görüleceği üzere, kütüphane personeli tarafından kolayca anlaşılabilir ve gözlemlenebilir durumlarla ilgili olarak ortaya çıkmakta ve bileşenler bu durumlara atıf yapmaktadır (*aktaran* Jiao ve Onwuegbuzie, 1999a):

- “*Personel kaynaklı engeller*”; kütüphaneciler ve diğer kütüphane personelinin, öğrencilere yardım etme noktasında çok meşgul görünmelerinin yanı sıra korkutucu ve soğuk kişiler oldukları yönündeki algıyla ilgilidir;

- “*Duygusal engeller*”; kütüphane kullanımı konusunda yaşanan yetersizlik duygusuna işaret eder;
- “*Kütüphanenin rahat ve huzurlu oluşu*”; kullanıcıların, kütüphaneyi tehdit edicilikten uzak, güvenilir, tehlikesiz, konuksever ve emin bir yer olarak algılamasıyla ilgilidir;
- “*Kütüphane bilgisi*”, öğrencilerin kendilerini kütüphane ve kütüphane kullanımına ne kadar aşına hissettikleriyle ilgili duruma işaret etmektedir;
- “*Mekanik engeller*” ise, kullanıcıların, kütüphanenin araç ve gereçlerinin kullanımı konusundaki yeteneklerine olan güven duygularıyla ilgilidir.

Kütüphane Kaygısının Belirtileri

Genel anlamda kaygı, diğer psikolojik durumlarda ve rahatsızlıklarda olduğu gibi, kimileri bireylerin iç dünyasında yaşanan, bir kısmı da dışarıdan açıkça gözlemlenebilen fiziksel ve ruhsal değişime neden olmaktadır. Herhangi bir konuda kaygı yaşamaya başlayan kişi, bu aşamada psikolojik ve fizyolojik olarak, kaygı öncesinde sahip olduğu durumdan daha farklı ve genellikle olumsuz bir duygu durumuna girmektedir.

Köknel (2005, s. 135), kaygının endişe, gerginlik ve şaşkınlık gibi fiziksel ve ruhsal belirtileri olduğunu ve bu belirtilerin kaygının etkisiyle oluşan savunma düzenlerine göre ortaya çıktığını ifade etmektedir.

Genel kaygı ve akademik konularla ilgili çeşitli kaygı biçimlerinde olduğu gibi, kütüphane kaygısı da, sayısız belirti (semptom) tarafından karakterize edilmektedir (Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 32).

Konuyla ilgili olarak yapılan araştırmalar kapsamında kütüphane kaygısı yaşandığı süreçte kan basıncı, nefes alma hızı ve kalp atım hızında artış durumlarını içeren belirtiler tespit edildiği gibi, aynı zamanda, kuruntu (vesvese), asabiyet, düş kırıklığı ve öğrenilmiş çaresizlik gibi yapay belirtiler de belgelenmiştir (Onwuegbuzie, 1997a; Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 32).

Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick (2004, ss. 32-33), Kuhlthau (1988, 1991)'ya atıfla, yüksek düzeyde kütüphane kaygısının, ayrıca, tansiyon, korku, tedirginlik/huzursuzluk, kararsızlık duygusu, kendi kendini baltalayıcı olumsuz düşünceler (mücadele etmeden başarısızlığı kabullenme) gibi enformasyon okuryazarlığı bağlamında kişiyi güçsüzleştirecek birtakım durumlarla da karakterize edildiğini belirtmektedir.

Kütüphane kullanımı sırasında kütüphane kaygılı öğrenciler, çoğu kez, hemen ilk anda pek çok belirti sergilerler. Örneğin, kitap ve dergi arayan yüksek kaygılı bir öğrenci işaretleri ve krokileri gözden kaçırabilir veya yanlış okuyabilir; yönlendirmeleri ve işaretleri yanlış yorumlayabilir; yardım istemekten kaçınır ve araştırmalarını hızlıca yapıp kütüphaneyi terk eder (Keefer, 1993, Kuhlthau, 1988 ve Kuhlthau, 1991'den aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 33).

Buna karşın, düşük kaygılı öğrenciler, genellikle çalışmalarını kesintisiz bir şekilde yaparlar, kendilerini rahat hissederler ve ayrıca yüksek kaygılı öğrencilerle keskin bir zıtlık içerisinde, İnternet'te tarama yaparken daha uzun süre kütüphanede kalabilirler (Onwuegbuzie, 1997a'dan aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, s. 33). Jiao ve Onwuegbuzie (1999a) tarafından belirtildiği üzere, düşük kaygılı öğrencilerin, evlerinden uzaklaşmak ve oyalanmak için kütüphaneyi bir sığınak gibi kullandıkları da görülmektedir. Hatta düşük kaygılı öğrenciler, kütüphanede kimi engellerle karşılaştıklarında bunlarla daha iyi baş etme stratejilerini ve en etkin problem çözme tekniklerini kullanma eğilimindedirler (Onwuegbuzie, 1997a'dan aktaran Onwuegbuzie, Jiao ve Bostick, 2004, ss. 33-34). Bu karşılaştırmalardan da anlaşıldığı gibi, yüksek düzeyde kütüphane kaygısı yaşayan kullanıcılar ile düşük düzeyde kaygı yaşayan kullanıcılar arasında kütüphane kullanımı bağlamında çok açık ve anlaşılır farklar söz konusudur. Bu farklılığın boyutları, yüksek düzey kütüphane kaygısına sahip kullanıcılar ile kütüphane kaygısı yaşamayan kullanıcılar arasındaki kıyaslamalarda çok daha büyük oranlara yükselmektedir.

Bu nedenle, Kütüphanecilik öğrenimi görmüş profesyonel kütüphaneciler başta olmak üzere, tüm kütüphane personelinin kütüphane kaygılı kullanıcıları belirlemek ve bu kaygının nedenlerini belirleyerek ortadan kaldırabilmek için kullanıcılarla yakın ilişki ve yoğun bir iletişim halinde bulunmaları gerekmektedir. Çünkü kullanıcıların sunulan bilgi hizmetlerinden, kütüphanecilerden ve genelde kütüphane sisteminden memnuniyet duymalarının ilk adımı, kütüphane kaygısından kurtulmalarını sağlamaktır.

Türkiye'de Durum ve Genel Değerlendirme

Kütüphane kaygısı konusunun Türk kütüphaneciliği içerisinde ele alınması bağlamında mesleki literatür ayrıntılı olarak incelendiğinde -2010 yılı sonu itibarıyla-, bu konunun kullanıcılarla ilgili eğitim, halkla ilişkiler, hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti gibi bağlantılı konulardan bağımsız olarak başlı

başına bir araştırma konusu ve bir olgu olarak hiçbir çalışmada ele alınmadığı anlaşılmaktadır.³

Bu durum, mesleki süreli yayınlar ile anı, bildiri vb. kitapların bağımsız incelenmeleri ve ilgili dizin çalışmalarının irdelenmesiyle açık bir biçimde görülmektedir.

1952 yılında yayımlanmaya başlanan ve Türk kütüphaneciliğinin en köklü süreli yayını olan *Türk Kütüphaneciliği* dergisinin (1987 öncesi adı *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*) 1952-2007 yılları arasındaki sayılarını dizinlemiş olan çalışmalar (Gürdal, Narinç, Yıldızeli ve Yılmaz, 1993; Gürdal, (Narinç) Kazak, Yıldızeli ve Yılmaz, 2001; Tamdoğan Gürdal, (Narinç) Kazak ve Yıldızeli, 2009) ile Dergi'nin bu dizinlere girmeyen daha yeni sayıları ile bildiriler kitabı, anı kitabı vb. eserleri dizinlemiş olan çalışmalar (Polat ve Odabaş, 2005; Polat ve Odabaş, 2009) incelendiğinde “Kütüphane Kaygısı” şeklinde bir konu başlığının olmadığı görülmektedir.

Türk kütüphaneciliğinin diğer süreli yayını olan *Bilgi Dünyası*'nın tüm sayıları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, bu dergide de “*kütüphane kaygısı*” konusunda bir makale ya da serbest yazının yayımlanmadığı görülmektedir.

Ayrıca, Kütüphanecilik bölümlerinde hazırlanmış olan tezler ve farklı türdeki yayınları içeren çalışmalar (Yılmaz, 1990, ss. 83-87; Atılğan ve Türkan, 1995, ss. 439-447; Uraz, 1996, ss. 48-64; Yılmaz, 1997, ss. 191-198; Yontar, 1998, ss. 1-17; Uraz, 2000, ss. 137-163; Yontar ve Yalvaç, 2000, ss. 165-186) incelendiğinde de, “*kütüphane kaygısı*” veya ilgili konuların hiçbir çalışmada ele alınmadığı görülmektedir.

*Kütüphane kaygısı*nın, Türk kütüphaneciliği içerisinde bağımsız bir araştırma konusu olarak ele alınmamış olmasıyla birlikte, kütüphane kullanıcılarının birey olarak kütüphaneler ve kütüphane hizmetleri bağlamındaki psikolojik durumları (davranış biçimleri, duygusal durumları vb.), ana konuları farklı olan çeşitli çalışmalarda (makale, bildiri vs.) ele alınmıştır.

Bu çalışmaların ilki ve konuyla en fazla ilgili olanı, kütüphane kaygısı kavramının ilk kez kullanıldığı “*Kütüphaneci-kullanıcı iletişimi ve iletişim kazaları*” (Yılmaz, 1999, ss. 173-201) adlı bildiridir.

³ Makale için literatür araştırmasında sınır olarak belirlenen 2010 yılı sonu itibarıyla, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi (<http://tez2.yok.gov.tr/>) Tez Veritabanı'nda kaygı konulu yaklaşık 500 yüksek lisans ve doktora tezinin varlığı belirlenmişken, bu tezlerden hiçbirisinin kütüphane kaygısı konusunda olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, makalenin hakem değerlendirme sürecinde bir hakem tarafından 05.01.2011 tarihinde bu konuda bir tezin (Ögel, Ü., *Kütüphane kaygısı: Bilkent Üniversitesi lisans öğrencileri üzerine bir çalışma*. Ankara: Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi) kabul edildiği bilgisi verilmiş ancak, Tez Veritabanı'nın incelenmesi sonucunda, sözü edilen teze erişimin “**21.02.2014 tarihine kadar yazar tarafından kısıtlandığı**” bilgisiyle karşılaşılmıştır.

Kütüphane kaygısı konusu, bildirinin, “Kütüphaneci-kullanıcı iletişimde karşılaşılan kazalar” adlı bölümü içerisinde, “*Kullanıcılardaki kütüphane kaygısını (library anxiety) anlayamamak*” başlığıyla irdelenmiştir. (Yılmaz, 1999, ss. 186-187).

Konuyla ilgili bir başka çalışma, Alkan (2006, ss.199-221)’ın kütüphanelerde kullanıcı-kütüphaneci ilişkisini ele aldığı bildirisidir.

Alkan (2006, s. 200) bildirisi kapsamında; kütüphane sisteminde kullanıcı-kütüphaneci etkileşimi, kullanıcı-kütüphaneci ilişkisinin zayıflamasının nedenleri, kütüphanecinin kaliteli enformasyona erişimdeki kilit rolü, kullanıcı-kütüphaneci ilişkisi ve görüşmesi sürecinde kütüphaneci davranış, tutum ve yaklaşımları gibi konuları ele almıştır. Bildiride, Atlas (2005, s. 315)’a atıfla, kullanıcının kütüphane kullanımı sırasında gerilim, yetersizlik duygusu, çaresizlik, emin olmama ve belirsizlik gibi duygular yaşadığı; ayrıca soru sorduğunda yetersizliği belli olacağı düşüncesiyle kütüphaneciye yaklaşmadığı ifade edilmektedir (Alkan, 2006, ss. 202-203).

Kütüphane kaygısına yol açan ve teknoloji odaklı bir durum olan stres konusunda önemli bir çalışma ise, “*Teknostres*” başlıklı makaledir (Akınoğlu Gür, 1993, ss. 159-173).

Makalede, teknolojik gelişmeler ve ürünler bağlamında oluşan teknostresin kütüphanelere yansması ele alınarak; konu, kütüphane personeli, kütüphane yöneticileri ve kullanıcılar çerçevesinde ayrı ayrı irdelenmiş ve çalışma kapsamında, ayrıca, teknostres konusunda alınabilecek önlemler sıralanmıştır (Akınoğlu Gür, 1993, ss. 159-173).

Türk kütüphaneciliği içerisinde kütüphane kaygısı konusunu doğrudan ele alan bir çalışma olmaması, bu durumun temel nedeninin kütüphane sistemi içerisinde kullanıcının yerine yönelik algı ve anlayış yanlışlığının olduğu anlaşılmaktadır.

Kütüphane kullanıcıları ve bilgi arama davranışları bağlamında çok değerli ve önemli çalışmalar yapan Nazan Özenç Uçak (1997, ss. 242-248)’ın “*Bilgi merkezi için mi kullanıcı, kullanıcı için mi bilgi merkezi?*” başlıklı bildirisinde kullanıcıya bakış açısı ve kullanıcının sistemdeki yeri bağlamında çok isabetli saptamalar yer almaktadır.

Uçak (1997, s. 243)’ın vurguladığı gibi, ülkemiz kütüphaneciliğindeki geleneksel yaklaşıma göre, kullanıcının kütüphane sistemi içindeki rolü, kendisine sağlanan ortam ve olanaklardan, gereksinim duyduğu bilgiyi var olan kaynak ve kurallar dışına çıkmadan sağlayabilmektir. Bu durum kütüphanecinin, kullanıcılarını

bir birey olarak değil, bilgi merkezinin fonksiyonlarını tamamlayan bir unsur olarak görmesi eğilimini yaratmaktadır. Genel anlamda sahaya bakıldığında da, halen devam ettiği üzere, kullanıcı sözcüğü uzun yıllar biz kütüphaneciler için, kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan birisi, belki de diğer dört unsuru tamamlayan sonuncu unsur anlamını taşımıştır. Kullanıcıya bu bakış açısıyla baktığımızda; kütüphane içinde bilgi arayan, kurduğumuz bilgi sistemlerine bağımlı, bilgi gereksinimini karşılamak için bu sistemleri kullanmak zorunda olan, edilgen bir grup olarak, bu anlama pek de ters düşmediğini söyleyebiliriz (Uçak, 1997, s. 242).

Bu duruma ilişkin olarak Alkan (1992, s. 140) da, üniversite kütüphaneleri örneğinden hareketle, kütüphanecilerin sık sık kullanıcıları suçlama eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Bu örnek, kullanıcılarda kütüphane kaygısı oluşumunun nedenlerinden biri olan suçlayıcı yaklaşımın kütüphane ve bilgi merkezlerinde görülen durumlardan olduğunu açık bir biçimde ortaya konulmaktadır. Buna göre, kullanıcılar zaten, kütüphane konusundaki bilgi eksikliği, iletişim kurma konusunda yetersizlik, teknoloji odaklı eksiklikler gibi birçok kaygı nedenine sahipken, bir de, doğrudan kendilerinin suçlu kabul edildikleri bir kütüphaneci yaklaşımı ile karşı karşıya kalmaktadırlar.

Bu olumsuz duruma karşılık, günümüzden yaklaşık elli yıl önce, Foskett (1962, ss. 10-11) *kullanıcı* kavramının bir kütüphanecinin felsefesinin temelini oluşturan en önemli kavram olması gerektiğine işaret etmektedir (*aktaran* Alkan, 2004, s. 46). Kullanıcıya bu bakış açısıyla değil de, Uçak (1997b)'ın tanımladığı çerçevede yanlış açıdan bakıldığında, kullanıcının hizmet aldığı süreç içinde kaygı taşıyor olması, bu duygunun doğal sonucu olan memnuniyetsizlik yaşaması ve sonrasında kütüphaneden uzaklaşan, mecbur kalmadıkça kütüphaneye gitmeyen ve hizmet talep etmekten geri duran bir birey durumuna gelmesi kaçınılmaz bir durum olacaktır.

Bu durumun oluşumunu engellemek ve olumsuzluklar noktasında kullanıcıyı suçlamamak için, Alkan (1992, s. 140), kullanıcıya yüklenmek yerine, kütüphaneciler tarafından, '*Kütüphanemizi yeterince pazarlayabiliyor muyuz?*', '*Hizmetler ve sorunlar hakkında yeterli bilgiyi verebiliyor muyuz?*', '*Kullanıcılarımızın psikolojisine uygun davranıyor ve onları sevgi ile karşılayabiliyor muyuz?*', '*Sorumluluğun onlarla paylaşılması gerektiğini iyice anlatabiliyor muyuz?*' gibi sorulara yanıt bulmak gerektiğine işaret etmektedir.

Günümüzden yaklaşık yirmi yıl önce sorulan ve cevaplarıyla kütüphane kaygısını da bir dereceye kadar önleyebilecek olan bu soruların ülkemiz

kütüphaneciliği içerisinde bugün de gerçek anlamda sorulabildiği ve objektif yanıtlarının verildiğini söyleyebilmek oldukça güç görünmektedir. Tam aksine, kullanıcıya yönelik bakış açısının bugün de istenilen düzeyde olmadığı, teorik çalışmalar (lisansüstü tez, makale, bildiri vb.) irdelendiğinde ve sahaya/uygulamaya bakıldığında açık bir biçimde dikkat çekmektedir.

Ülkemiz kütüphaneciliğinin teorik zemini, mesleğin teknoloji odaklı teknik hizmetlerdeki dönüşümüne bağlı olarak yeni teknik konulara doğru kayarken; kullanıcıya yaklaşım, tam da bu odaklanma nedeniyle istenilen düzeyden giderek uzaklaşmaktadır. Diğer bir ifadeyle, kütüphane sisteminin varlık nedeni olan kullanıcı bağlamında Türk kütüphaneciliğinde tam bir eksen kayması yaşanmaktadır. Bu durum, yanlış bir algı üzerine hizmet yapılanmasına yol açtığı için, potansiyel kütüphane kullanıcılarını aktif kullanıcıya dönüştürme, aktif/mevcut kullanıcıları da “sadık kullanıcılar” biçimine dönüştürme bağlamında en önemli engeldir.

Ülkemizde kütüphane kullanım oranlarının düşüklüğü, İnternet teknolojilerinin getirdiği pratik kolaylıkların (Google vb. tarama motorları vs.) hızlı bir şekilde toplumsal kabul görmesi ve dolayısıyla -yanlış bir anlayışla- kütüphanelerin varlığının sorgulanır hale gelmesi dikkate alındığında, Kütüphanecilik bilim ve meslek alanındaki profesyonellerin kullanıcıları gözden çıkarmak değil tam aksine daha fazla kullanıcılar üzerine odaklanmalarının gereği kolayca anlaşılabilir.

Böyle bir algı düzeyine yükselmek, mevcut kütüphane kullanıcılarının *sadık* kullanıcılara dönüşebilmelerinin önündeki en büyük engellerden biri olan kütüphane kaygısının nedenlerini saptamaya ve çözüm önerileri bulmaya zemin hazırlayacaktır. Bu algı, türü ne olursa olsun, kütüphanelerin potansiyel kullanıcılarının mevcut kullanıcılara dönüşümlerinin önündeki sorunlarının irdelenmesine de düşünsel altyapı unsuru olacaktır.

Öneriler

Kütüphane kaygısının ülkemiz kütüphaneciliği kapsamında tanımlanarak, oluşumunu önlemek bağlamında önerilerimizi iki ana grupta sunmak yararlı olacaktır.

Aşağıda yer alan birinci grupta, bir alt konu ve sorun alanı olarak kütüphane kaygısının teorik olarak ele alınmasına yönelik öneriler yer almaktadır:

- Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde bileşenleri, nedenleri, sonuçları ve çözüm önerilerini içerir şekilde, kütüphane kaygısı konusunu en geniş biçimde irdeleyecek şekilde lisansüstü çalışmalar yapılmalıdır/ yaptırılmalıdır.
- Bu çalışmalar yüksek lisans düzeyinde ve farklı kütüphane türleri bağlamında çeşitlendirilmelidir. Doktora düzeyinde konuyu ele alacak çalışmalarda ise, konunun kalıcı çözümüne yönelik model önerileri hazırlanmalı ve bu çalışmalarda, sorunun çözümü noktasında, Kütüphanecilik felsefesine uygun yaklaşım sergilenerek neler yapılabileceği tartışılmalıdır.
- Lisansüstü tezlerle çok yönlü olarak irdelenen kütüphane kaygısı konusu, makale ve bildiri gibi çalışmalar bazında ve farklı bileşenler (personel engelleri, mekanik engeller vs.) bağlamında da çalışılmalıdır.
- Kütüphane kaygısı, gerek lisansüstü tez çalışmalarında gerekse diğer teorik çalışmalarda (bildiri, makale vb.) cinsiyet, yaş vb. demografik özellikler çerçevesinde ayrıntılı olarak ele alınmalıdır.
- Kütüphane kaygısını kütüphane kullanım nedenleri açısından irdeleyen araştırmalar yapılmalıdır.
- Konuyu farklı gruplarda yer alan kullanıcıların bilgi arama davranışları bağlamında ele alan çalışmalar gerçekleştirilmelidir.
- İlgili alan araştırmacılarıyla birlikte, kütüphane kaygısının psikolojik boyutunu irdeleyen ortak araştırmalar yürütülmelidir.
- Konuyu, üniversite kütüphaneleri çerçevesinde, farklı bilim dallarında (disiplinler) ve çeşitli sınıflarda öğrenim gören öğrenciler ile öğretim elemanları (akademisyenler) bazında ele alan araştırmalar yapılmalıdır.

Kısaca özetlemek gerekirse, konuyu çok boyutlu olarak ve en ayrıntılı biçimde irdeleyecek şekilde teorik çalışmalar yapılarak, uygulamaya ışık tutacak verilere ulaşmak son derece yararlı olacaktır.

Önerilerin aşağıdaki ikinci bölümünde ise, kütüphane kaygısına neden olan temel bileşenler çerçevesinde, sahada yani kütüphane ve bilgi merkezlerinde kütüphane kaygısını önlemeye yönelik kimi öneriler yer almaktadır:

- Öncelikli ve en önemli uygulama olarak, kütüphanecilerin her zaman kendilerine ulaşılabilir, yanına varılabilir ve dostça bir davranış sergileme konusunda eğitilmeleri gerekmektedir. Personelin bu doğrultuda geliştirilebilmesi için, halkla ilişkiler ve iletişim teknikleri konusunda hizmet içi eğitim almaları sağlanmalıdır.

- Bu çerçevede, tüm kütüphane personeli, kütüphane içerisinde herhangi bir konuda zorluk/ sıkıntı yaşıyor görünen kullanıcılara yaklaşma ve yardımcı olma konusunda sürekli olarak teşvik edilmelidir.
- Personel her zaman güler yüzlü olmalı ve bu şekilde hizmet vermelidir.
- Kendisine bir kullanıcının yaklaştığını fark eden personel, onunla göz teması kurup, gülümseyerek iletişime ve yardıma hazır olduğu mesajı vermelidir.
- Kullanıcılarla iletişim kurulurken (sözlü, yazılı vs.) kesinlikle ve hiçbir zaman mesleki dil (jargon) kullanılmamalıdır.
- Bilgi kaynakları ve kütüphane kullanımı konusunda kullanıcıların bilgi düzeylerinin yükseltilmesi amacıyla çeşitli etkinlikler düzenlenmelidir. Örneğin, bu çerçevede, üniversite kütüphanelerinde birinci sınıflar için organize edilecek kütüphaneye tanışma günleri oldukça etkili olacaktır. Bu etkinlikler, kısa turlardan kullanıcı eğitimine kadar farklı düzeylerde gerçekleştirilmeli; üniversiteler kapsamında -ideal olarak- bilgi okuryazarlığı dersi biçimine dönüştürülmelidir.
- Kütüphane kullanım bilgisinin artırılmasına yönelik olarak her türlü bilgi kaynağı ve halkla ilişkiler aracından (basılı, görsel-işitsel, sanal ve çeşitli düzeylerde yüz yüze eğitim) en geniş şekilde yararlanılmalıdır.
- Bu çerçevede, kütüphane personeli tarafından en küçük eğitim fırsatı dahi değerlendirilmelidir. Özellikle, başkalarının yanında bilmiyormuş durumuna düşmeyecekleri için, birebir eğitim/ yardım fırsatları asla kaçırılmamalıdır.
- Kullanıcılardan gelen sorulara ve yardım taleplerine olumsuz, eksik ve/ veya yanlış cevap verilmemesi için, tüm personel çapraz eğitimden geçirilmeli ve böylece kütüphane hizmetleri hakkında olabildiğince geniş bir biçimde bilgilenmeleri sağlanmalıdır.
- Üniversiteler ve okullar ile uzman personel çalıştıran kurumların kütüphaneleri tarafından kütüphane öğretimiyle ilgili olarak düzenlenecek eğitim (üniversite ve okullarda enformasyon okuryazarlığı dersi şeklinde) ve kurslara katılım noktasında öğretim üyeleri, öğretmenler ve yöneticiler teşvik edici ve cesaretlendirici olmalıdırlar. Özellikle okul ve üniversite kütüphanelerinde verim alabilmek için, öğretim kadrosuyla işbirliği yapılmalıdır. Büyük ölçüde kullanıcıların diğer engeller konusunda rahatlamalarına da yarayacak olan bu eğitim ve kurslara katılım dikkatli bir şekilde izlenmelidir.

- Kullanıcıların kütüphane kullanımı konusunda yetersizlik ve acemilik gibi duygular yaşamaları durumunu içeren duygusal engelleri aşabilmeleri bağlamında, kullanıcılara bu durumda sadece kendilerinin olmadığı sıkça belirtilmeli; soru sorduklarında mutlaka kendilerine cevap verileceği ifade edilerek, “*acaba sorum aptalca görülür mü?*” ya da “*acaba soru sorarak rahatsız etmiş olur muyum?*” şeklinde düşünmemeleri konusunda güven ve cesaret verilmeli; bu kapsamdaki rollerinin ne denli önemli olduğu kütüphanecilere açıklanarak, bu rolü benimsemeleri için gayret gösterilmelidir.
- Bunun da öncesinde duygusal engellerle ilgili olarak atılacak ilk adım, kütüphane kaygısının varlığını kabul etmek ve gerçek olduğunu onaylamaktır. Bu durum, kullanıcıya, içinde bulunduğu ruh halinin anlaşıldığını gösterecek ve samimi bir şekilde kendisine yardım edileceğine inanmasını sağlayacaktır. Bu çerçevede, kullanıcının yaşadığı kütüphane kaygısının varlığını benimsemeden sorunu çözmeye ve kaygıyı ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapılamayacağı gerçeği göz önünde bulundurulmalıdır.
- Anket ve görüşme yöntemleriyle önceki dönemlerde kütüphane kullanımları sırasında olumsuz deneyimler yaşamış olan öğrencilerin kütüphane kullanımları sırasında yaşadıkları duygusal sıkıntıları giderecek girişimlerde bulunulmalı ve aynı duygusal durumların yaşamamaları için, hangi konularda (bilgi kaynağı kullanımı, teknolojik araçların kullanımı vb.) sorun yaşanmışsa, özellikle o alanların üzerine gidilerek, sorunun pekişmemesi sağlanmalıdır.
- Anket, görüşme ve gözlem gibi yöntemlerle duygusal engellerden kaynaklanan kaygı (kütüphane bilgisi konusunda yetersizlik vb.) konusunda olumsuz durumda oldukları belirlenen kullanıcılar, kütüphane öğretimi kurslarına katılım konusunda teşvik edilmeli; ayrıca, özellikle birebir görüşmelerde kaygının giderilmesi noktasında deneyimin önemine vurgu yapılarak, kütüphaneyi daha sık aralıklarla kullanmaları konusunda cesaretlendirilmelidirler.
- Kütüphanede ilk karşılaşma biçimi kütüphane kaygısının oluşumunda oldukça etkilidir. Bu nedenle, kütüphanede huzurlu bir şekilde bulunmalarını etkileyebileceği düşünülerek; ait oldukları sosyal çevre, yaşadıkları kültürel ortam, mensubiyetleri (ülke, ırk, etnik köken vs.) ve buna bağlı değerler gibi farklı kültürel özelliklerle ilgili olarak,

tüm personelin duyarlı olmaları ve özellikle iletişim konusunda dikkatli davranmaları sağlanmalıdır. Bu özelliklerin tespit edilebilmesi amacıyla, gözlemlerle yetinilmeyip, çeşitli araştırmalar kapsamında anket ve görüşme gibi veri toplama tekniklerinden de maksimum düzeyde yararlanılmalıdır.

- Kullanıcılar içinde farklı kişilikler (içine kapanık, konuşken, sinirli, gergin vb.) bulunabileceği dikkate alınarak, kullanıcıya yaklaşırken ve iletişim kurarken -bilindiği ölçüde- bu özellikler göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kullanıcılara zor gelecek ve sıkıntı verecek gelenekselleşmiş katı kurallardan olabildiğince vazgeçilerek; esnek, rahatlatıcı ve hepsinden önemlisi uygulanabilir kurallar belirlenmeli, aynı durumdaki herkese eşit ve adil şekilde uygulanmalıdır.
- Kütüphaneciler başta olmak üzere tüm personel kullanıcılara daha yakın olmalı, kütüphanenin tüm alanlarında kullanıcıların yanında yardıma hazır olunmalıdır.
- Doğrudan kullanıcıya yönelik hizmetler, teknik iş ve işlemlerin üzerinde tutulmalı ve bu durum kullanıcılara açık bir şekilde gösterilerek, onlara her fırsatta kütüphanenin varlık nedeni oldukları hissettirilmelidir.
- Kütüphane girişlerinde bulunan giriş bankalarında giriş ve çıkış yapan kullanıcıları selamlama ve uğurlamaya özel önem verilmeli; ismi bilinen kullanıcılar adlarıyla selamlanmalı ve uğurlanmalıdır.
- Kullanıcı hizmetlerini öne çıkaran bir misyon tanımlanarak, öncelikle geniş bir şekilde ilan edilmeli; ardından da, kullanıcıların kolayca görebilecekleri alanlarda (kütüphane girişi, kütüphane web sitesi vs.) sürekli olarak sergilenmelidir.
- Personel sadece kaygılı kullanıcılarla ve sorun anlarında değil, sürekli olarak kullanıcılarla daha etkin iletişim halinde bulunmaları yönünde teşvik edilmelidir.
- Bilgisayar ve diğer teknolojik araç-gereçler (yazıcılar, fotokopi makineleri vs.) ile web sayfası ve veritabanı ara yüzlerinde mümkün olduğunca kolay kullanımlı ve kullanıcı dostu olanlar tercih edilmeli, düzenlemeler bu doğrultuda yapılmalıdır.
- Kütüphaneciler ve diğer personel, kullanıcılar tarafından kullanılan teknolojik unsurları (bilgisayar, yazıcı, fotokopi makinesi vs.) kullanıcıları rahatsız etmeden denetlemeli ve gerekli durumlarda destek sağlama konusunda aktif olmalıdır.

- Uzun zaman alabilecek olan İnternet'ten çeşitli indirme işlemleri için özel alanlar belirlenmeli ve kullanıcıların “*acaba başkalarını bekletiyor muyum?*” ya da “*acaba uzun sürerse personel bir şey söyler mi?*” gibi kaygılar yaşamalarının önüne geçilmelidir.
- Bu konuda özellikle yeni (deneyimsiz) kullanıcılar, engelliler ve yabancı ülkelere mensup kişiler gibi kullanıcı gruplarına özel bir dikkat gösterilmelidir.
- Kütüphanenin aydınlatmasına dikkat edilmeli, kasvetli bir hava verecek aydınlatma türleri kesinlikle uygulanmamalıdır.
- Kütüphanenin tüm alanlarında ferah bir ortam oluşturabilmek (geniş çalışma alanları ve iyi yerleştirilmiş uygun mobilyalar, serbest okumalar için rahat oturma köşeleri ve mobilyaları vs.) için yeni gelişmeler izlenmeli ve uygulanmalıdır.
- Kütüphanenin iç mekân tasarımı, olabildiğince çekici şekilde yapılmalı; bu doğrultuda çiçeklerle ve diğer estetik unsurlarla (resimler, tablolar vs.) hoş bir kütüphane mekânı oluşturulmalıdır.
- İnsani bir gereksinim olduğu için yeme-içme amaçlı olarak kütüphanenin uygun bir yerinde bir alan oluşturulmalıdır.

Kaynakça

- Akinoğlu Gür, H. F. (1993). Teknostres. *Türk Kütüphaneciliği*, 7 (3), 159-173.
- Alkan, N. (1992). Üniversite kütüphanesi sisteminde kütüphaneci-kullanıcı etkileşimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 6 (3), 133-141.
- Alkan, N. (2006). Bilgi merkezlerinde kullanıcı-kütüphaneci ilişkisi. E. Kaya ve E. Yılmaz (Yay. Haz.), “*Türkiye’de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar*”: 42. *Kütüphane Haftası bildirileri: 27 Mart-2 Nisan içinde* (ss. 199-221). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Atılın, D. ve Türkan, Ç. (1995). A.Ü. DTCF Kütüphanecilik Bölümü’nde yapılan doçentlik, doktora, master ve Emily Dean ödülü alan lisans tezleri bibliyografyası. *Türk Kütüphaneciliği*, 9 (4), 439-447.
- Atlas, M. C. (2005). Library anxiety in the electronic era, or why won't anybody talk to me anymore. *Reference and User Services Quarterly*, 44 (4), 314-319.
- Beck, A. T. ve Emery, G. (2006). *Anksiyete bozuklukları ve jobiler: Bilişsel bir bakış açısı*. (V. Öztürk, Çev.). İstanbul: Litera Yayıncılık. (Orijinali 2005’te

- yayımlanmıştır).
- Budak, S. (2000). *Psikoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat.
- Carlile, H. (2007). The implications of library anxiety for academic reference services: A review of the literature. *Australian Academic and Research Libraries*, 38 (2). 129-147.
- Cevizci, A. (2003). *Felsefe terimleri sözlüğü*. 2. Bs., İstanbul: Paradigma.
- Cleveland, A. (2004). Library anxiety: A decade of empirical research. *Library Review*, 53 (3), 177-185.
- Foskett, D. J. (1962). *The creed of a librarian: No politics, no religion, no morals*. London: The Library Association.
- Fossum, L. (2004). *Endişeyi yenmek: Daha iyi bir yaşam yönetimi için*. (M. Sağlam, Çev.). 2. Bs., İstanbul: Alfa.
- Gürdal, O., Nariñç, S., Yıldızeli, A. ve Yılmaz, B. (Yay. Haz.). (1993). *Türk Kütüphaneciliği - Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni: Dizin/ 1952-1992*. Ankara: Kültür Bakanlığı.
- Gürdal, O., (Nariñç) Kazak, S., Yıldızeli, A. ve Yılmaz, B. (Yay. Haz.). (2001). *Türk Kütüphaneciliği: Dizin/ 1993-2000*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Hançerlioğlu, O. (1997). *Ruhbilim sözlüğü*. 3. Bs., İstanbul: Remzi.
- Harnett, M. (2005). Did you say library anxiety? - Part one. *BiblioTech: The Online Magazin by and for Tomorrow's Information Professionals*, (1 March), 26.12.2009 tarihinde <http://sobibliotech.blogspot.com/2005/03/did-you-say-library-anxiety-part-one.html> adresinden erişildi.
- Harnett, M. (2005). Did you say library anxiety? - Part two. *BiblioTech: The Online Magazin by and for Tomorrow's Information Professionals*, (1 March), 26.12.2009 tarihinde <http://sobibliotech.blogspot.com/2005/03/did-you-say-library-anxiety-part-two.html> adresinden erişildi.
- Harrell, K. J. (2002). Reducing high anxiety: Responsive library services to off-campus nontraditional students. *Journal of Library Administration*, 37 (3/4), 355-365.
- Harrison, L. (2000). Stress relief: Help for the technophobic patron from the reference desk. *Reference Librarian*, 69/70, 31-47.
- Jerabek, J. A., Meyer, L. S. ve Kordinak, S. T. (2001). Library anxiety and computer anxiety: Measures, validity, and research implications. *Library and Information Science Research*, 23 (3), 277-289. 20.11.2009 tarihinde http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-

- 44MX98D-5&_user=690958&_coverDate=07%2F01%2F2001&_rdoc=1&_fmt=full&_orig=search&_cdi=6577&_sort=d&_docanchor=&view=c&_searchStrId=1102743140&_rerunOrigin=google&_acct=C000038498&_version=1&_urlVersion=0&_userid=690958&md5=41e028c6cf68a7f8127b34f49bed1a0#bib3 adresinden erişildi.
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J. ve Lichtenstein, A. (1996). Library anxiety: Characteristics of ‘at-risk’ college students. *Library and Information Science Research*, 18 (Spring), 151-163.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1997). Antecedents of library anxiety. *Library Quarterly*, 67 (4), 372-389.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1998). Perfectionism and library anxiety among graduate students. *Journal of Academic Librarianship*, 24 (5), 365-371.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1999a). Is library anxiety important? *Library Review*, 48 (6), 278-282.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1999b). Self-perception and library anxiety: An empirical study. *Library Review*, 48 (3), 140-147.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1999c). Library anxiety among international students. *Annual Meeting of the Mid-South Education Research Association*, (Point Clear, AL, November 17-19, 1999). (ERIC Mikrofiş No: ED 437 973).
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1999d). Identifying and library anxiety through students’ learning-modality preferences. *Library Quarterly*, 69 (2), 202-216.
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (2001). Library anxiety among international students. *Urban Library Journal*, 11: 16-27.
- Keefer, J. A.. (1993). The hungry rats syndrome: Library anxiety, information literacy, and the academic reference process. *RQ*, 32, 333-339.
- Köknel, Ö. (2005). *Kaygıdan mutluluğa kişilik*. 17. Bs., İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Kuhlthau, C. C.. (1988). Developing a model of the library search process: Cognitive and affective aspects. *RQ*, 28, 232-242.
- Kuhlthau, C. C.. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user’s perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5), 361-371.
- “*Library Anxiety*”. (2009). Kwantlen Polytechnic University; Coast Capital

- Savings Library/ Guides/ "Library Anxiety". 27.12.2009 tarihinde <http://www.kwantlen.ca/library/guides/anxiety.html> adresinden erişildi.
- Mech, T. F. ve Brooks, C. I. (1995). Library anxiety among college students: An exploratory study. *Conference Proceedings: ACRL 7th National Conference, March 29 – April 1, 1995, Pittsburg, Pennsylvania içinde* (ss. 173-179), Pittsburg, PA,.
- Mellon, C. A. (1986a). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47 (2), 160-165.
- Mellon, C. A. (1986b). Understanding library use from the standpoint of the user: Naturalistic inquiry for library research. *Journal of Educational Media and Library Sciences*, 23 (4), 348-364.
- Mellon, C. A. (1988). Attitudes: The forgotten dimension in library instruction. *Library Journal*, 113, 137-139.
- Mellon, C. A. (1989). Library anxiety and the non-traditional student. *Paper presented at the 16th national LOEX Library Instruction Conference, May 5-6, 1988. Bowling State Green State University, Bowling Green, OH.*
- Miner, S. (2001). Success at the reference desk: Helping patrons overcome computer anxiety. *Legal Reference Services Quarterly*, 19 (3/4), 95-103.
- Onwuegbuzie, A. J. (1997a). Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistic anxiety, and composition anxiety. *Library and Information Science Research*, 19: 5-33.
- Onwuegbuzie, A. J. (1997b). The role of technology in the library anxiety of Arkansas college students. *Instructional Media Quarterly*, 30, 6-8.
- Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G. ve Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, research, and applications*. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press, Inc.
- Polat C. ve Odabaş, H. (Yay. Haz.). (2005). *Anahtar: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon alanlarında yayınlanan toplantı, anı, armağan ve derleme kitaplar dizini*. Ankara: Alp Yayınevi.
- Polat C. ve Odabaş, H. (Yay. Haz.). (2009). *Anahtar-II: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon alanlarında yayınlanan toplantı, anı, armağan ve derleme kitaplar dizini*. İstanbul: Hiperlink.
- Shoham, S. ve Mizrachi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed students. *Journal of Academic Librarianship*, 27 (4), 305-311.
- "Surviving Library Anxiety". (2009). University of Arkansas University Libraries/ Mullins Library/ Jumpstart: Library Instruction and Research Tips: Other

- Topics/ Surviving Library Anxiety. 27.11.2009 tarihinde <http://comp.uark.edu/~neciap/instruction1/anxiety.html> adresinden erişildi.
- Tallis, F. (2003). *Kayıları aşmak*. (O. C. ÖnerToy, Çev.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Tamdoğan Gürdal, O., (Narinç) Kazak, S., ve Yıldızeli, A. (Yay. Haz.). (2009). *Türk Kütüphaneciliği: Dizin/ 2001-2007*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Türkçe Sözlük*. (1988). Ankara: Türk Dil Kurumu.
- Uçak Özenç, N. (1997). Bilgi merkezi için mi kullanıcı, kullanıcı için mi bilgi merkezi? B. Yılmaz (Yay. Haz.), *Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıla armağan içinde* (ss. 242-248). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.
- Uraz, N. (1996). İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü öğretim elemanlarının yayınları, çevirileri ve tezleri: 1985-1994. *Türk Kütüphaneciliği*, 10 (1) : 48-64.
- Uraz, N. (2000). Türkiye’de kütüphanecilik bölümlerinde yapılan yüksek lisans, doktora ve doçentlik tezleri: 1958-1998. *Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları*, (6), 137-163.
- Van Kampen, D. J. (2004). Development and validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale. *College and Research Libraries*, 65 (1), 28-34.
- Van Scoyoc, A. M. (2003). Reducing library anxiety in first-year students: The impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. *Reference and User Services Quarterly*, 42 (4), 329-341.
- Yılmaz, B. (1990). Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü’nde yapılan tezler kaynakçası: (1972-1990). *Türk Kütüphaneciliği*, 4 (2), 83-87.
- Yılmaz, B. (1997). Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü lisansüstü tezlerinin niceliksel ve konusal analizi: 1974-1997. B. Yılmaz (Yay. Haz.), *Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıla armağan içinde* (ss. 191-198). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.
- Yılmaz, E. (1999). “Kütüphaneci-kullanıcı iletişimi ve iletişim kazaları”. Özlem Bayram (ve diğerleri). (Yay. Haz.), “*Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını...*”: *Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara) içinde* (ss. 173-201). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Yontar, A. (1998). Türkiye’de Kütüphane ve Bilgi Bilimi konusundaki başlıca

araştırma sorunlarının lisansüstü tezlerinde yansımaları. *Kütüphanecilik Dergisi: Belge-Bilgi Kütüphane Araştırmaları*, (4), 1-17.

Yontar, A. ve Yalvaç, M. (2000). Türkiye’de Kütüphane ve Bilgi Bilimi konusundaki araştırma sorunları: 1952-1994 yıllarında yayınlanan dergi makalelerinin içerik analizi. *Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları*, (6), 165-186.

EK: Kütüphane Kaygısı Ölçeği

A= Kesinlikle katılmıyorum	B= Katılmıyorum	C= Kararsızım
D= Katılıyorum	E= Kesinlikle katılıyorum	

1. Kütüphane kullanmayı bilmediğim için utanıyorum.
2. Üniversitenin birçok şeyi benim için kafa karıştırıcıdır.
3. Kütüphaneciler yanına yaklaşamaz kişilerdir.
4. Danışma kütüphanecileri yardımsever değildir.
5. Kütüphanecilerin bana yardım etmek için zamanları yok, çünkü sürekli telefonla konuşuyorlar.
6. Gereksinim duyduğumda kütüphane içerisinde yardım alamıyorum.
7. Kütüphane personelinin bana yardım etmek için zamanları yok.
8. Danışma kütüphanecilerinin bana yardım etmek için vakitleri yok, çünkü sürekli başka şeyler yapmakla meşguller.
9. Araştırmama nasıl (nereden) başlayacağım konusunda emin değilim.
10. Kütüphanede yönümü (gideceğim yeri) bulmaya çalışırken her şey birbirine karışıyor, serseme dönüyorum.
11. Gereksinim duyduğum kitabı rafta bulamadığım zaman ne yapacağımı bilmiyorum.
12. Danışma kütüphanecileri yaklaşılabilir kişiler değildir.
13. Kütüphaneye ilgili yeni şeyler öğrenmekten mutlu oluyorum.
14. Eğer bir kitabı rafta bulamazsam kütüphane personeli bana yardımcı olur.
15. Kütüphanede çoğu kez bana yardımcı olmak için kimse olmaz.
16. Kütüphaneyi kullanırken kendimi rahat, sakin ve huzurlu hissedirim.
17. Danışma kütüphanecisine bir soru soracağım zaman, onu rahatsız ediyormuş ya da ona yük oluyormuş gibi hissedirim.

18. Kütüphanedeyken kendimi güvende hissederim.
19. Kütüphane içerisindeyken kendimi rahat, sakin ve huzurlu hissederim.
20. Danışma kütüphanecileri dostça yaklaşmayan, soğuk kişilerdir.
21. Kütüphanedeki bir araç-gerecin nasıl çalıştığını bilemediğim durumlarda, her zaman bir kütüphaneciye bu konuda soru sorabilirim.
22. Kütüphane, çalışmak için sakin ve huzurlu bir yerdir.
23. Gereksinim duyduğum materyal kütüphanede hiçbir zaman bulunmaz.
24. Kütüphane içinde yer alan şeyleri (bilgi kaynağı, araç-gereç vs.) hiçbir zaman bulamıyorum.
25. Kütüphanede çok fazla hata unsuru/ hata yapmaya müsait durum var.
26. Ödünç vermede çalışan kişiler yardımseverdir.
27. Kütüphane personeli öğrencileri önemsemez.
28. Kütüphane okulumun önemli bir parçasıdır.
29. Araştırmamalarımı kendim yürütebilmem için yapmam gerekenleri öğrenmek istiyorum.
30. Fotokopi makineleri genellikle bozuktur.
31. Kütüphanede uygulanan gecikme cezalarını anlayamıyorum.
32. Kütüphanedeki bilgisayarları kullanırken yararlanabileceğimiz iyi hazırlanmış yönergeler mevcuttur.
33. Kütüphanecilerin bana yardımcı olmak için zamanları yoktur.
34. Kütüphane kuralları çok kısıtlayıcıdır.
35. Kütüphane içerisinde kendimi fiziksel olarak güvende hissetmiyorum.
36. Bilgisayar yazıcılarının kâğıtları çoğu zaman bitmiş durumdadır.
37. Bilgisayar kullanma talimatları açık, net ve anlaşılır değildir.
38. Kütüphanede hangi kaynakların mevcut/ erişilebilir olduğunu bilmiyorum.
39. Kütüphane personeli öğrencileri dinlemez.
40. Kitap iade makineleri genellikle arızalıdır.
41. Kütüphane güvenli bir yerdir.
42. Kütüphanede gereksinim duyduğum kadar sayıdaki bilgi kaynağını ödünç almam için izin verilmiyor.
43. Kütüphanede çalışmak için (yeterince) yer bulamıyorum.

Summary

Library anxiety is a psychological situation which is a great barrier before library users preventing them to use (benefit from) library and information services efficiently.

Briefly, analyze of the library anxiety which may be defined as “*feelings giving disturbance like cognitive, psychological and behavioral negative consequences and emotional trend which were outcome of experiences related to library system*”, was first started with the article of Constance A. Mellon in which the concept was conceptualized by Constance A. Mellon in 1986.

Mellon, in his this study continuing two years and covering 6.000 students of bachelor’s degree, searched for the students’ feelings during their first usage of university library.

At the end of the research, 75 per cent and 85 per cent of the students in each class defined their feelings relating to their first library experiences as anxiety, fear and worry.

After the definition of library anxiety by Constance A. Mellon and after his publication of first article on this subject, this important subject has been handled, discussed, considered, evaluated, commented on by various persons and from different dimensions.

One of these persons is Sharon L. Bostick who developed Library Anxiety Scale as an instrument to measure the library anxiety level of the users, within the coverage of his doctorate thesis which he completed in 1992.

Within the context of his scale which was developed by him in Likert Scale having five part format which is composed of 43 articles, Bostick who defined library anxiety within the context of the five factors below, through this scale showed that it is possible to measure the library anxiety quantitatively:

- *barriers with staff,*
- *affective barriers,*
- *comfort with the library,*
- *knowledge of the library,*
- *mechanical barriers.*

In addition to Mellon and Bostick, two other important researchers who made very important studies on the subject of library anxiety are Qun G. Jiao and Anthony J. Onwuegbuzie. Mentioned researchers handled the subject from very different dimensions, especially starting from the dimension of the demographic

factors and in the borders of its results they added important number of publications to the library field.

On the other hand, studies whose subject are library anxiety, came after the article of Mellon, even under different names/ terms (like fear etc.), library anxiety always existed in library systems and has come up to now.

However, highly important subject in the context of efficient library usage and user satisfaction is that it has not been handled and searched (considered at length) as an independent subject in the Turkish Librarianship. On the other hand, as of the end of 2010 year which was the year that literature search (survey) of the article on our hand was finished whereas it was observed that any thesis study was not prepared related to the subject, in the process of evaluation period by referee the information was given by a referee that a thesis was accepted on this subject on 05.01.2011.