



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

**GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA ADNAN ÖTÜKEN İL HALK
KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Demet Soylu

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2016

**GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA ADNAN ÖTÜKEN İL HALK
KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Demet Soylu

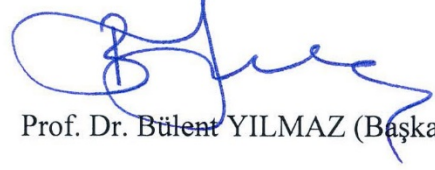
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2016

KABUL VE ONAY


Demet Soylu tarafından hazırlanan “Günlük Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışları Üzerine Bir Çalışma: Ankara Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesi Örneği” başlıklı bu çalışma, 2 Mayıs 2016 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



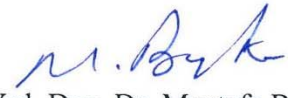
Prof. Dr. Bülent YILMAZ (Başkan)




Prof. Dr. S. Serap KURBANOĞLU (Danışman)



Doç. Dr. İrem SOYDAL



Yrd. Doç. Dr. Mustafa BAYTER



Yrd. Doç. Dr. Gülten Alır

Yukarıda imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Ülkü ÇELİK ŞAVK

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

[02.05.2016]



[Demet Soylu]

Sevgili Aileme
Kuzey Işığım
Parlayan Ay'a



TEŞEKKÜR

Tezimin başından sonuna kadar tüm süreçlerinde beni en iyi şekilde yönlendiren, sonsuz destek ve çabasını benden asla esirgemeyen, değerli görüş ve fikirleriyle tezimi şekillendiren ve geliştiren, anlayış ve hoşgörüsüyle tüm sorularımı yanıtlayan, akademik çalışmalarında bana ışık tutan ve beni yönlendiren, öğrenme sürecimde bana rehberlik eden, dünyanın hangi noktasında olursa olsun bana yardımcı olabilmek için ülkeler arası saat ve mesafe farkını aşarak kendini farklı kılabilen, benim için çok değerli olan öğreticim, yol göstericim ve sevgili danışmanım Sayın Prof. Dr. S. Serap Kurbanoğlu'na tüm samimiyetimle ve kalbimle teşekkür ederim.

Tez jürimde yer alarak değerli görüş ve fikirlerini, birikimlerini, önerilerini benimle paylaşarak, tezimin gelişmesine katkıda bulunan Sayın Prof. Dr. Bülent Yılmaz'a, Doç. Dr. İrem Soydal'a, Yrd. Doç. Dr. Gülten Alır'a ve Yrd. Doç. Dr. Mustafa Bayter'e teşekkürü bir borç bilirim.

Tezimin istatistiksel analizlerinin yapılmasında ve istatistiksel testlerin uygulanması sürecinde beni yönlendiren, bilgilendiren, desteğini esirgemeyen Arş. Gör. Güleda Doğan'a çok teşekkür ederim.

Tez sürecimde gösterdikleri sonsuz anlayış, sabır ve desteklerinden dolayı sevgili aileme çok teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimine başlamama vesile olan, beni başarabileceğime inandıran, yedi yıl boyunca beni yönlendiren, hayatımın akışını değiştiren değerli arkadaşım Berkay Gökçe'ye çok teşekkür ederim. Desteği olmasa idi, başarabileceğime inanmazdım.

Beni akademik olarak yönlendiren, bana ışık tutan, her türlü sorumu her zaman yanıtlamaya hazır bulunan, bana sonsuz anlayış, sabır, duygusal desteğini esirgemeyen sevgili arkadaşım Tunç Medeni'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tezimin tüm süreçlerinde beni her zaman anlayan, beni dinleyen, bana sabır, tahammül ve ilgi gösteren yakın dostlarım Nilay Cevher'e, Gizem Köfünmeli'ye, Müge Akbulut'a, Erdinç Alaca'ya ve Figen Öztemel'e çok teşekkür ederim.

Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi personeline çalışmamın anketini gerçekleştirebilmem konusunda verdikleri destek, anlayış ve dostane davranışlarından dolayı çok teşekkür ederim

ÖZET

SOYLU, Demet. *Günlük Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışları Üzerine Bir Çalışma: Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2016.

Bireyler günlük yaşam faaliyetlere ilişkin olarak çok çeşitli konularda bilgi gereksinimi duyarlar. Günlük yaşamda karşılaşılan sorunların çözümlenmesinde yardımcı olan bilgi türü olarak tanımlanan günlük bilgi gereksinimi karşılamak amacıyla bireyler İnternet, kütüphane kaynakları, medya, sivil toplum kuruluşları/ dernekler gibi ilgili kurum ve kuruluşlar ile aile/ eş/ arkadaş, meslektaş, konu uzmanı, kütüphaneci gibi başka bireylere başvururlar. Kütüphaneler, misyonları ve temel amaçları gereği özellikle halk kütüphaneleri her yaştan, meslekten ve eğitim düzeyinden toplum bireylerinin günlük bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında önemli roller üstlenirler. Mevcut ve potansiyel kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerinin bilinmesi, kullanıcıların bilgi gereksinimlerine yanıt verebilecek hizmetler tasarlamak, gereksinime uygun koleksiyon geliştirmek, mevcut hizmetleri gereksinimlere göre revize etmek, politika ve strateji geliştirmek açılarından fayda sağlamaktadır. Bu nedenle yabancı literatürde günlük bilgi gereksinimine yönelik araştırmaların sayısında artış görülürken ülkemizde bu konuda yapılan çalışmalar az ve sınırlıdır. Bu çalışma merkezi konumu ve zengin koleksiyonu ile farklı kullanıcı gruplarına hizmet veren Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını belirlemek amacıyla yürütülmüş, kullanıcıların günlük bilgi gereksinimi duydukları konular ve alt konular, bilgi arama davranışları, bilgiye ulaşma, kütüphane kullanımı ve kütüphane olanakları konularındaki sorunları ve görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Toplamda 531 katılımcı ile gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen bulgular “Günlük bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışları ile bireylerin demografik özellikleri arasında ilişki vardır” şeklinde oluşturulan araştırma hipotezini doğrulamaktadır.

Anahtar sözcükler

Günlük bilgi, günlük bilgi gereksinimi, bilgi davranışı, bilgi arama davranışı, Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, bilgi arama davranışı modelleri, bilgi arama, günlük yaşamda bilgi arama

ABSTRACT

SOYLU, Demet. *A Study on Everyday Life Information Needs and Information Seeking Behaviors: Example of Ankara Adnan Ötügen Provincial Public Library*, Master's Thesis, Ankara, 2016

Individuals need information in various subjects in their everyday life. Everyday life information is defined as the type of information resolving the problems encountered in daily life. In order to satisfy their everyday life information needs, individuals use various information sources such as Internet, library resources, media, institutions and organizations such as non-governmental organizations and associations, other individuals such as family, spouse, friends, colleagues, field experts and librarians. As part of their missions libraries, especially public libraries, play an important role in satisfying everyday life information needs of the individuals of the society from every age, profession and educational level. Determining the everyday life information needs of current and potential users is useful in designing services that can fulfill their information needs, developing collections, revising current services and developing policies and strategies in accordance with these needs. Therefore, the number of researches about everyday life information need in foreign literature has been increasing. On the other hand, studies conducted in our country are few and far between. This study aimed to determine the everyday life information needs and information seeking behaviors of Ankara Adnan Ötügen Provincial Public Library (AAÖİHK) users. AAÖİHK was selected because of its central location and rich collection which attracts different user groups. Topics and subtopics users need information, information seeking behaviors, problems and opinions regarding accessing information, library use and library facilities were examined. A survey was conducted with 531 participants. Findings of the survey proved a correlation between demographic characteristics of individuals and their everyday life information need and information seeking behavior.

Key Words

Everyday life information, everyday life information need, information seeking behavior, Adnan Ötügen Provincial Public Library, information seeking behaviors, information seeking, everyday life information seeking

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	iii
BİLDİRİM	iii
İTHAF	iii
TEŞEKKÜR	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR LİSTESİ	xi
TABLolar DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiv
1. BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1 KONUNUN ÖNEMİ.....	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ	2
1.3.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	4
1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	4
1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ	7
1.6. KAYNAKLAR.....	7
2. BÖLÜM	9
BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI, BİLGİ GEREKSİNİMİ ve GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ	9
2.1. GİRİŞ.....	9
2.2. BİLGİ GEREKSİNİMİ	10
2.3. BİLGİ ARAMA, BİLGİ DAVRANIŞI VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI	14
2.4. BİLGİ ARAMA MODELLERİ	17
2.4.1. Dervin Anlamlandırma (Sense-making) Modeli	18
2.4.2. Belkin ASK (Anamalous State of Knowledge Modeli)-1980	20

2.4.3. Wilson 1981-1. Model	22
2.4.4 Wilson 1981- 2. Model	23
2.4.5. Krikelas modeli-1983	25
2.4.6. Ellis Aşamalı Davranış Modeli-1989	27
2.4.7. Kuhlthau Modeli- 1991	29
2.4.8. Ingwersen ve Järvelin Modeli - 1995	33
2.4.9. Wilson 1996 Modeli	34
2.4.10. Leckie, Pettigrew ve Sylvain'ın Mesleki Bilgi Arama Davranışı Modeli- 1996	35
2.4.11. Saracevic'in Katmanlı Etkileşim Modeli - 1996	36
2.4.12. Johnson Modeli - 1997	37
2.4.13. Spink Bilgi Arama Modeli - 1997	38
2.5. MODELLERİN GENEL DEĞERLENDİRMESİ	39
2.6. GÜNLÜK BİLGİ VE GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ.....	41
2.6.1 Günlük Bilgi Gereksinimi İle İlgili Çalışmalar	47
2.6.1.1. Yaşa Göre Günlük Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar	47
2.6.1.2. Yaşanılan Yere Göre Günlük Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar	48
2.6.1.3. Mesleğe Göre Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar	49
2.6.1.4. Sağlık Alanında Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar	51
2.6.1.5. Günlük Bilgi Gereksinimi İle İlgili Diğer Çalışmalar.....	54
2.6.2. Günlük Bilgi Kapsamında Değerlendirilebilecek Konular.....	56
2.6.3. Günlük Bilgi Gereksinimi ve Halk Kütüphaneleri	59
2.6.4. Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (AAÖİHK)	62
3. BÖLÜM.....	64
BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	64
3.1. GİRİŞ.....	64
3.2. DEMOGRAFİK BULGULAR.....	64
3.2.1. Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumu ve Meslek	64

3.2.2. Bilgisayar Kullanma Becerileri Düzeyi.....	66
3.3. KÜTÜPHANE KULLANIMINA YÖNELİK BULGULAR.....	67
3.3.1. Kütüphane Kullanma Sıklığı	67
3.3.2. Kütüphane Kullanma Amacı	68
3.4. GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ İLE İLGİLİ BULGULAR.....	72
3.4.1 Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular.....	72
3.4.2. Bilgi Gereksinimi Duyulan Alt Konular.....	74
3.4.2.1. Sosyal ve Kültürel Yaşam Konusunda Bilgi Gereksinimi.....	74
3.4.2.2. Hobiler Konusunda Bilgi Gereksinimi.....	75
3.4.2.3. Eğitim ve Araştırma Konusunda Bilgi Gereksinimi	76
3.4.2.4. Sağlık Konusunda Bilgi Gereksinimi	77
3.4.2.5. Haberler ve Hava Durumu Konusunda Bilgi Gereksinimi	78
3.4.2.6. Ulaşım Konusunda Bilgi Gereksinimi	79
3.4.2.7. Alışveriş ve Tüketici Hakları Konusunda Bilgi Gereksinimi	80
3.4.2.8. Siyasi Konularda Bilgi Gereksinimi	80
3.4.2.9. Bilgi Arama ve Bulma Konusunda Bilgi Gereksinimi	81
3.4.2.10. E-devlet Hizmetleri/Uygulamaları Konusunda Bilgi Gereksinimi.....	82
3.4.2.11. Teknoloji Konusunda Bilgi Gereksinimi	83
3.4.2.12. Din Konusundaki Bilgi Gereksinimi.....	84
3.4.2.13. Duygusal/Toplumsal İlişkiler Konusunda Bilgi Gereksinimi.....	85
3.4.2.14. Turizm ve Seyahat Konusundaki Bilgi Gereksinimi	86
3.4.2.15. İş ve Kariyer Konusunda Bilgi Gereksinimi.....	86
3.4.2.16. Yasal Konulara İlişkin Bilgi Gereksinimi.....	87
3.4.2.17. Ev, Aile ve Çocuk Konusundaki Bilgi Gereksinimi	88
3.4.2.18. Vatandaşlık ve Vatandaşlık Haklarına İlişkin Bilgi Gereksinimi	88
3.4.2.19. Yatırım ve Finans Konusundaki Bilgi Gereksinimi.....	89
3.4.2.20. Emlak Konusunda Bilgi Gereksinimi	90
3.4.2.21. Mesleki Konularda Bilgi Gereksinimi	91

3.4.3. Demografik Verilere Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular	92
3.4.3.1. Cinsiyete Göre Günlük Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular	92
3.4.3.2. Yaş Gruplarına Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular.....	93
3.4.3.3. Eğitim Düzeyine Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular	102
3.4.3.4. Mesleğe göre bilgi gereksinimi duyulan konular.....	105
3.4.4. Günlük Bilgiye Gereksinim Duyma Sıklığı	109
3.4.5. Günlük Bilgi Gereksinimi Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar	109
3.4.5.1. Cinsiyete Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar	111
3.4.5.2. Yaşa Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar	112
3.4.5.3. Eğitim Düzeyine Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar	116
3.4.5.4. Mesleğe Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar	117
3.4.6. Kullanıcıların Bilgiye Ulaşma İle İlgili Görüşleri	119
3.4.7. AAÖİHK Konusundaki Görüşler	120
4. BÖLÜM.....	124
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	124
4.1. SONUÇLAR.....	124
4.2. ÖNERİLER	135
KAYNAKÇA	142
EKLER.....	165
EK 1: Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının Günlük Bilgi Arama Davranışlarının ve Bilgi Gereksinimlerinin Belirlenmesi Anketi	165
EK 2: Etik Kurul İzni	181
EK 3: Orjinallik Raporu	182

KISALTMALAR LİSTESİ

- AAÖİHK** : Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi
- IFLA** : The International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphaneler ve Kütüphane Dernekleri Federasyonu)
- KTB** : Kültür ve Turizm Bakanlığı
- PULMAN** : Public Libraries Mobilising Advanced Networks (İleri Ağları Hareketlendirir Halk Kütüphaneleri)
- TKD** : Türk Kütüphaneciler Derneği
- TDK** : Türk Dil Kurumu
- ULAKBİM** : Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
- YÖK** : Yükseköğretim Kurulu

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Kuhlthau bilgi arama süreci modeli	31
Tablo 2. Kuhlthau'nun ISP Modeli'nin alt boyutları, McNicol ve Dalton'un halk kütüphanelerinde öğrenme döngüsü	32
Tablo 3. Yaş	65
Tablo 4. Eğitim durumu	65
Tablo 5. Meslek.....	66
Tablo 6. Bilgisayar kullanma düzeyi	67
Tablo 7. Kütüphane kullanma sıklığı.....	68
Tablo 8. Kütüphaneyi kullanım amacı	69
Tablo 9. Mesleğe göre kütüphane kullanım amacı	71
Tablo 10. Bilgi gereksinimi duyulan konular	73
Tablo 11. Sosyal ve kültürel yaşam konusunda bilgi gereksinimi.....	75
Tablo 12. Hobiler konusunda bilgi gereksinimi.....	76
Tablo 13. Eğitim ve araştırma konusunda bilgi gereksinimi	77
Tablo 14. Sağlık konusunda bilgi gereksinimi.....	78
Tablo 15. Haberler ve hava durumu konusunda bilgi gereksinimi	79
Tablo 16. Ulaşım konusunda bilgi gereksinimi	79
Tablo 17. Alışveriş ve tüketici hakları konusunda bilgi gereksinimi.....	80
Tablo 18. Siyasi konularda bilgi gereksinimi	81
Tablo 19. Bilgi arama ve bulma konusunda bilgi gereksinimi	82
Tablo 20. E-devlet hizmetleri/uygulamaları konusunda bilgi gereksinimi.....	83
Tablo 21. Teknoloji konusunda bilgi gereksinimi	84
Tablo 22. Dini konularda bilgi gereksinimi	85
Tablo 23. Duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda bilgi gereksinimi	85
Tablo 24. Turizm ve seyahat konusunda bilgi gereksinimi	86
Tablo 25. İş ve kariyer konusunda bilgi gereksinimi.....	87
Tablo 26. Yasal konularda bilgi gereksinimi	87
Tablo 27. Ev, aile ve çocuk konularındaki bilgi gereksinimi	88
Tablo 28. Vatandaşlık ve vatandaşlık haklarına ilişkin bilgi gereksinimi	89
Tablo 29. Yatırım ve finans konularındaki bilgi gereksinimi.....	90

Tablo 30. Emlak konusunda bilgi gereksinimi	91
Tablo 31. Cinsiyete göre bilgi gereksinimi duyulan konular	93
Tablo 32. Yaş gruplarına göre bilgi gereksinimi duyulan konular	95
Tablo 33. Günlük bilgi gereksinimi duyulan konuların sıralamasında yaş grupları arası benzerlik	96
Tablo 34. Eğitim düzeyine göre bilgi gereksinimi duyulan konular.....	104
Tablo 35. Mesleğe göre bilgi gereksinimi duyulan konular	108
Tablo 36. Bilgiye gereksinim duyma sıklığı	109
Tablo 37. Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar	110
Tablo 38. Yaş gruplarına göre kullanılan bilgi kaynakları	113
Tablo 39. Kullanılan bilgi kaynaklarının sıralamasında yaş grupları arası benzerlik	115
Tablo 40. Eğitim düzeyine göre kullanılan kaynaklar	116
Tablo 41. Mesleğe göre kullanılan kaynaklar	118
Tablo 42. Bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusundaki sorunlar.....	120
Tablo 43. AAÖİHK konusundaki görüşler	121

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Dervin anlamlandırma(sense-making) modeli.....	19
Şekil 2. Belkin ASK (anamalous state of knowledge modeli).....	21
Şekil 3. Wilson 1981– 1. model	22
Şekil 4. Wilson 1981-2.model	24
Şekil 5. Krikelas modeli-1983	26
Şekil 6. Ellis modeli-1989.....	29
Şekil 7. Ingwersen ve Jarvelin modeli-1995	33
Şekil 8. Wilson 1996 modeli	34
Şekil 9. Leckie, Pettigrew ve Sylvian modeli-1996.....	35
Şekil 10. Saracevic katmanlı etkileşim modeli-1996.....	36
Şekil 11. Johnson modeli-1997.....	37
Şekil 12. Spink bilgi arama modeli-1997.....	39

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1 KONUNUN ÖNEMİ

Günlük yaşam, bireylerin gün içinde edindiği deneyimlerle ve bulunduğu mekânlarla şekillenen bir döngüdür. Bu rutin zaman akışı içinde birey ev içinde veya ev dışında, sosyal ve kültürel mekânlarda, kamu binalarında, açık alanlarda veya başka yerlerde bulunmakta ve nerede olursa olsun türlü sorunlarla karşılaşmakta ve bulunduğu ortamdaki yaşam akışını kolaylaştırmak, karşılaştığı sorunları çözmek için bilgiye gereksinim duymaktadır. Günlük bilgi gereksinimi olarak nitelediğimiz söz konusu bilgi gereksinimini karşılamak için bireyler kimi zaman aile, eş, arkadaş ve meslektaşları gibi yakın çevrelerindeki kişilere danışırken, kimi zaman da çağımızın yaygın kullanılan kaynağı olan İnternet'i kullanmaktadır. Bazı durumlarda konu uzmanlarına, kütüphane kaynaklarına veya kütüphanecilere danışarak da sorunlarını çözmeye çalıştıkları görülmektedir.

Bireylerin günlük yaşamda karşılaştıkları sorunların çözümlenmesine yardımcı olan bilgi türü günlük bilgidir. Günlük bilgi, gün içinde bilgi eksikliğinden kaynaklanan sorunları çözümleyen pratik bilgidir ve iş amaçlı olsun ya da olmasın, doğrudan yaşamın içinde başımıza gelen olaylarda, girdiğimiz veya gireceğimiz sosyal ve kültürel ortamlarda, okulda ya da evde işimize yarayacak olan bilgi türüdür. “Eğitim, motivasyon ya da yaşamın diğer yönlerine bağlı olarak değişkenlik gösteren ve problem çözücü” bir bilgi türüdür (Savolainen, 1995). Sağlık, hobiler, vatandaşlık hizmetleri, e-devlet hizmetleri, alışveriş ve tüketici hakları, siyaset, teknoloji, din, yatırım ve finans, emlak, haberler ve hava durumu, duygusal ve toplumsal ilişkiler, turizm ve seyahat, ulaşım, ev, aile ve çocuk gibi konularla ilgili bilgi günlük bilgi kapsamında değerlendirilir. Tüm bu alanlar günlük yaşamda yer alan ve her geçen gün yeni bilgiler edinmeyi gerektiren konulardır. Bu alanlarda bireylerin bilgi gereksinimlerinin karşılanması, günlük yaşamı kolaylaştıracağı için önem taşımaktadır.

Bireylerin günlük yaşamdaki bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında halk kütüphanesi gibi kurumlara önemli görevler düşmektedir. Halk kütüphanesi amaçları ve görevleri itibari ile halka hizmet sunan ve halkın bilgi gereksinimlerine cevap veren ve halkın gereksinimlerine göre bilgi hizmeti sunması gereken kurumlardır. Halk kütüphaneleri, bireylerin günlük yaşamda gerek duyduğu bilgileri sağlayarak ve gereksinimlerine ilişkin hizmet tasarlayarak bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları bilgi sorunlarını etkin bir şekilde çözümlenmelerine yardımcı olabilir. Kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi kütüphanelerin hizmet ve koleksiyon geliştirme politikalarının oluşturulması açısından önemlidir. Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini karşılayacak hizmetler ve koleksiyon geliştirmeleri toplumun her kesiminden, her yaşta, her meslekten bireye hizmet götürme anlayışı taşıyan halk kütüphaneleri açısından büyük önem taşımaktadır.

Günlük bilgi gereksinimi literatürde önemli bir yer edinmiş olmasına rağmen Türkçe literatür incelendiğinde, günlük bilgi gereksinimlerinin belirlenmesine yönelik çalışmaların çok sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Uçak ve Topçu (2012) halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi üzerine bir çalışma gerçekleştirmiştir. Özlük (2010) de halk kütüphanelerinde bilgi gereksinimlerini ve bilgiye talep yaratma yöntemlerini çalışmıştır.

Bu çalışma ile hedeflenen Ankara Adnan Ötügen Halk Kütüphanesi (AAÖİHK) kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını belirlemek ve günlük bilgi gereksinimi kapsamına giren konularda mevcut bilgi birikimine araştırma bulgularıyla katkıda bulunmaktır. Bulgulardan yola çıkılarak AAÖİHK için önerilerde de bulunulacaktır. Çalışmanın bulguları, günlük bilgi gereksinimini karşılama amacıyla hizmet veren tüm kurumlar ve kütüphaneler tarafından kullanılabilir.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ

Bireyler günlük yaşamlarında karşılaştıkları sorunları çözebilmek için bilgiye gereksinim duyarlar. Günlük bilgi, bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları sorunlara çözüm getirebilmesi ve günlük yaşamın akışını kolaylaştırabilmesi açısından önem taşımaktadır.

Bireyler günlük bilgi gereksinimlerini karşılarken farklı kaynaklara başvurmaktadır. Bireylerin günlük bilgi gereksinimlerinin, bilgi arama davranışlarının, günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için tercih ettikleri kaynakların bilinmesi bu gereksinimlerini karşılayacak bilgi hizmetlerinin ve koleksiyonların geliştirilmesine yardımcı olmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı AAÖİHK kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın temel problemleri “AAÖİHK kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimleri nelerdir ve kullanıcıların günlük bilgi gereksinimleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?” biçiminde oluşturulmuştur. Bu soruya bağlı olarak aşağıda yer alan alt sorulara yanıt aranacaktır:

- Kullanıcılar hangi konularda günlük bilgi gereksinimi duymaktadır?
- Günlük bilgi gereksinimi duyulan konuların alt konuları nelerdir?
- Günlük bilgi gereksinimi duyulan konular cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve meslek gibi demografik verilere göre değişmekte midir?
- Kullanıcıların günlük bilgiye gereksinim duyma sıklığı nedir?
- Kullanıcılar günlük bilgi gereksinimlerini hangi kaynaklardan karşılamaktadır?
- Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullandıkları kaynaklar cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve meslek gibi demografik verilere göre değişmekte midir?
- Kullanıcıların günlük bilgiyi arama ve bulma konusunda yaşadıkları problemler nelerdir?
- Kullanıcıların AAÖİHK kütüphanesi ve kütüphane kullanımı konusundaki görüşleri nelerdir?

Bu doğrultuda araştırmanın ana hipotezi “günlük bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı ile bireylerin demografik özellikleri arasında ilişki vardır” şeklinde oluşturulmuştur.

Buna bağlı alt hipotezler aşağıdaki gibidir:

- Günlük bilgi gereksinimi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimi yaşa göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimi mesleğe göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimi eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklar cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklar yaşa göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklar eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklar mesleğe göre farklılık göstermektedir.

1.3.ARAşTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma kapsamında Ankara'nın merkezi Kızılay'da konumlanmış Türkiye'nin en büyük halk kütüphanelerinden biri olan AAÖİHK seçilmiştir. Çevredeki okullara yakın olması nedeniyle kullanıcılarının çoğunu öğrencilerin oluşturmasına rağmen bakanlıklara ve devlet dairelerine yakın olması sebebiyle memurlar ve merkezi konumu nedeniyle Ankara'nın farklı bölgelerinden gelen ev hanımları, esnaf, işçi ve işsizler tarafından da kullanılan bir kütüphane olması bu seçimde önemli rol oynamıştır.

AAÖİHK'i 15 Kasım - 15 Aralık 2015 tarihleri arasında kullanan kullanıcılar arasından gönüllülük bazında 531 kişiye anket uygulanmıştır. Anket formları araştırmacı tarafından kullanıcıların verdikleri yanıtlara göre doldurulmuştur.

1.4. ARAşTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmıştır. Türk Dil Kurumu (2015) betimlemeyi, "bir deneyin ya da gözlemin verilerinin bilimce onaylanmış belli bir gösterme düzeni (söz, resim, bilim dilinin araçları) yardımıyla saptandığı bilimsel açıklama aşaması" olarak tanımlamıştır.

Betimleme yöntemi ise şu şekilde tanımlanmaktadır:

Olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir sorusuna cevap bulmaya yöneliktir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler” (Kaptan, 1988, s.138).

Veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket, “kalem, kâğıt yoluyla bir objenin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi şeklindedir (Kaptan, 1998, s.138).

Anket soruları hazırlandıktan sonra 1-20 Haziran 2015 tarihleri arasında AAÖİHK’i ziyaret eden 72 kullanıcı ile bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve pilot çalışmanın sonucunda anket sorularında bazı değişiklikler yapılmıştır. Pilot çalışmada açık uçlu soruların yaş ve meslek sorularının analiz aşamasında yarattığı sorunlar göz önüne alınarak sorular seçenekli hale getirilmiştir. Pilot çalışmadan elde edilen deneyim ve bulgular ışığında günlük bilgi gereksinimi duyulan konular listesine teknoloji ve mesleki konular eklenmiştir. Ayrıca içeriğinin daha iyi anlaşılabilmesi için alışveriş konu başlığı alışveriş ve tüketici hakları; tatil konu başlığı turizm ve seyahat; kariyer konu başlığı iş ve kariyer; eğitim konu başlığı eğitim ve araştırma; evle ilgili bilgi gereksinimi ise ev/çocuk/aile ile ilgili bilgi gereksinimi olarak değiştirilmiştir. Pilot çalışma sonucunda günlük bilgi gereksiniminin karşılandığı kaynaklar listesi de genişletilmiş ve kütüphane, İnternet, arkadaşlar ve aile üyelerinden oluşan listeye radyo ve televizyon, sosyal medya, kütüphane kaynakları (kitap, ansiklopedi, vb. gibi), kütüphaneci, gazete ve dergi, broşür, konu uzmanları (avukat, doktor, eczacı, vb.), ilgili kurum ve kuruluşlar (sivil toplum örgütleri/ dernekler/ odalar/ vb. gibi), akıllı telefon uygulamaları (App’ler) da eklenmiştir.

Pilot çalışmada her bir bilgi gereksiniminin altında bilgiye gereksinim duyma sıklığı ve söz konusu bilgiye ulaşmak için başvuru bilgi kaynakları ayrı ayrı sorulurken uygulamada yarattığı sıkıntılardan dolayı bu soruların genel kapsamda bir kez sorulmasına karar verilmiştir. Pilot çalışma sonucunda anket sorularına bazı eklemeler de yapılmış, kütüphane kullanım amaçları ve kullanıcıların günlük bilgi gereksinimleri

ve/veya AAÖİHK hakkındaki görüşlerine ilişkin açık uçlu bir soru eklenmiştir. Ayrıca günlük bilgi gereksinimi duyulan konuların alt konu listeleri revize edilerek genişletilmiştir.

Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerinin ve günlük bilgi arama davranışlarının belirlenmesine yönelik olarak hazırlanan anket üç bölüm altında düzenlenen 35 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü demografik veriler ve kullanıcıların bilgisayar kullanma beceri düzeyleri, kütüphane kullanma amaçları ve sıklıkları gibi verilere ayrılmıştır. İkinci bölüm günlük bilgi gereksinimleri konusundadır. Üçüncü bölüm bilgiye ulaşma (arama ve bulma) ve kütüphane kullanımı konusundaki sorunlara ve görüşlere ayrılmıştır. Soruların büyük çoğunluğu çoktan seçmeli bir kısmı ise açık uçludur.

Anket vasıtasıyla toplanan veriler SPSS (Statistical Programming for Social Sciences 21) ile analiz edilmiştir. Araştırmada günlük bilgi gereksiniminin ve kullanılan bilgi kaynaklarının cinsiyet, yaş, meslek ve eğitim düzeyi gibi demografik özellikler açısından istatistiksel olarak anlamlı fark gösterip göstermediğini ortaya koyabilmek için Pearson'ın ki-kare testi yapılmış, $p < 0,005$ değerleri istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğuna işaret etmiştir. Anketteki değişkenler aralıklı/oranlı ölçekte olmadığı, sınıflandırılmış ölçekte olduğu için Pearson'ın ki-kare testi seçilmiştir. Gözlemlerdeki sayılar yetersiz olduğu için Pearson'ın ki-kare testi eğitim değişkenine uygulanamamıştır. Gruplar arası fark saptandığı durumlarda farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Pearson'ın ki-kare testindeki z değerine bakılmıştır. $z > 1,96$ olduğu durumlarda istatistiksel açıdan anlamlı farkı yaratan gruplar belirtilmiştir.

Günlük bilgi gereksinimi duyulan konular ve bu gereksinimin karşılanmasında kullanılan bilgi kaynakları ile demografik özelliklerine göre gruplar arasında sıralamadaki benzerlikleri saptamak amacıyla da Spearman Sıralama Korelasyon testi yapılmıştır.

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde, konunun önemi, araştırmanın amacı, hipotezleri, kapsamı, kullanılan araştırma yöntemi, veri toplama ve analiz teknikleri, araştırmanın düzeni ve kaynakları verilmiştir.

İkinci bölümde bilgi arama davranışı, bilgi davranışı, bilgi arama, bilgi gereksinimi, gereksinim, günlük bilgi, günlük bilgi gereksinimi kavramları tanımlanmıştır. Wilson, Krikelas, Ellis, Kuhlthau, Ingwersen ve Järvelin gibi araştırmacıların bilgi arama davranışı modellerine yer verilmiştir. Ayrıca literatürde günlük bilgi gereksinimiyle ilgili yürütülen çalışmalar özetlenmiştir.

Üçüncü bölüm AAÖİHK kullanıcılarının günlük bilgi arama davranışları ve bilgi gereksinimlerine ilişkin bulguları içermektedir. Bu bölümde demografik bulgular (cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslek), kütüphane kullanımına yönelik bulgular (kütüphaneyi kullanma sıklığı, kütüphane kullanma amacı, mesleğe göre kütüphane kullanım amacı), günlük bilgi gereksinimiyle ilgili bulgular, günlük bilgi gereksinimlerinin yaş, cinsiyet, eğitim ve meslek değişkeniyle olan ilişkileri, tablo yorumlamaları ve analizleri verilmektedir.

Dördüncü bölüm sonuç ve önerilerden oluşmaktadır. Tezin son kısmında kaynakça ve ekler bulunmaktadır.

1.6. KAYNAKLAR

Çalışma kapsamında kavramsal alt yapıyı oluşturmak ve tez konusuyla ilgili yapılmış çalışmaları saptayabilmek amacıyla kapsamlı bir yayın taraması yapılmıştır. Bu amaçla ScienceDirect, Education Research Complete, Taylor & Fransic Online, Emerald Insight, Jstor, Wiley Online Library, EBSCO-Academic Search Complete, EBSCO-Applied Sciences & Business Periodicals Retrospective, SpringerLink, Web of Science, ULAKBİM veri tabanları, YÖK Tez veri tabanları taranmıştır.

En çok yararlanılan dergiler aşağıda listelenmiştir:

Bilgi Dünyası (2000-2015)

Türk Kütüphaneciliği (2000-2016)

Journal of Documentation (1981-2015)

Journal of Information Science (1983-1990)

Information Processing & Management (1984-2008)

Library & Information Science Research (2001-2013)

Reference Librarian (1995-1996)

International Journal of Dissemination and Technology (2012-2014)

Management Science (1974-1989)

Reference Services Review (2005)

Library Quarterly (1964-1993)

Information Research(2004-2009)

Library Management (1995-2015)

Library Philosophy and Practice (2002-2015)

Information & Management (2003-2015)

International Journal of Library and Information Science (2013-2015)

2. BÖLÜM

BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI, BİLGİ GEREKSİNİMİ ve GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ

2.1. GİRİŞ

Bu bölümün amacı çalışmamızda ele alınacak olan “ bilgi gereksinimi”, “bilgi arama”, “bilgi arama davranışı”, “bilgi davranışı” “günlük bilgi gereksinimi” kavramlarının açıklanması ve bu kavramlara ilişkin kuramsal çerçevenin sunulmasıdır.

Bilgi gereksinimi kavramının kuramsal çerçevesini sunmadan önce “gereksinim” ve “bilgi” sözcüklerini tanımlamak doğru bir yaklaşım olacaktır. Gereksinim, Bradshaw’a (1972, s. 26) göre, “olması gereken” ve “mevcut durum” arasındaki tamamlanması gereken boşluktur. Bradshaw (1972, s. 22) gereksinim kavramını, normatif gereksinim, hissedilen gereksinim, ifade edilen gereksinim ya da talep, kıyaslamalı gereksinim ve öngörülen gereksinim olmak üzere beş gruba ayırmıştır. “Normatif gereksinim bir bireyin ya da grubun sahip olduğu şeylerin, belirlenen standartların altında kaldığı durumda ortaya çıkan bir gereksinim türüdür. Hissedilen gereksinim, istek (want) ile aynı anlama gelmektedir. Bu gereksinim türünün belirlenmesi, insanlara neye gereksinim duyduklarının sorulmasıyla gerçekleşmektedir. İfade edilen gereksinim ya da talep (demand) iktisattaki “bireyler gereksinimleri doğrultusunda talep oluşturacaklardır” fikriyle benzerlik göstermektedir. Kıyaslamalı gereksinim, hizmet almayan nüfusun özelliklerinin hizmet alan nüfusun özellikleriyle aynı olduğu durumda ortaya çıkan gereksinim türüdür. Öngörülen gereksinim ise geleceğe yönelik tahmini taleplerle ilgilidir” (Bradshaw, 1972, s. 22).

Saracevic ve Kantor (1997), bilgiyi, iki bilişsel yapının-*zihin* ve *metin*- etkileşiminden kaynaklanan ve zihnin durumunu değiştiren önemli bir faktör olarak tanımlarken, Krikelas (1983) bilgiyi “belirsizliği gideren bir uyarıcı” olarak tanımlamaktadır.

Gereksinim, bireylerin hayatlarının merkezinde yer alan kavramlardan biridir. Bireylerin hayatlarını devam ettirmeleri gereksinimlerinin karşılanmasıyla mümkün olmaktadır. Bilgi de bireylerin karşılanması gereken gereksinimlerinden biridir.

2.2. BİLGİ GEREKSİNİMİ

İngilizcesi “information need” olan kavram Türkçe literatürde “bilgi ihtiyacı”, “bilgi gereksinimi”, “bilgiye olan talep (demand)” ve “bu yönde duyulan istek (want)” gibi farklı şekillerde anılmaktadır.

Literatürde “bilgi gereksinimi” tanımlanması zor kavramlardan biri olmuştur. Wilson (1997), bunun nedenlerini şu şekilde açıklamaktadır: Birincisi “gereksinim, sadece bilgiye gereksinim duyan kişinin zihninde gerçekleşen öznel bir deneyimdir ve sonuç olarak da gözlemcinin doğrudan erişebileceği nitelikte değildir” (Wilson, 1997, s. 552). Kişinin gereksinimi ve buna ilişkin deneyimini ortaya çıkartmanın tek yolu bilgiye gereksinim duyan kişinin tavır ve davranışlarından ya da söylediklerinden bunu anlamaya çalışmak ve çıkarmaktır. Diğer bir neden ise bu kavramın bilgi ile ilişkilendirilmesi ve birlikte ele alınmasıdır. Bilgi gereksinimi bilgi arama sürecini başlatmaktadır. Bu yüzden de bilgi gereksinimi kavramı yerini zaman zaman “bilgi gereksinimini karşılamaya yönelik bilgi arama” kavramına bırakmaktadır. Tanımlanması zor olsa da kavramın özellikleri analiz edilmiş ve tartışılmıştır. Campbell bilgi gereksinimi kavramının özelliklerini aşağıdaki gibi listelemiştir (Markwei, 2013):

- “Bilgi gereksinimi sadece bilgi arayan kişinin zihninde yer almaktadır.
- Bilgiye gereksinim duyan kişinin gereksinimleri, kişinin bilgiye maruz kalması sonucu zaman içinde değişecektir.
- Bilgi arama faaliyeti sırasında, bilgi arayan kişinin davranışları diğer algılardan ziyade büyük oranda bilgi gereksinimi tarafından etkilenecektir.
- Doğası gereği bilginin tanımlanması zordur çünkü sahip olmadığımız bilgiyi tanımlayamayız.”

Uçak (1997), bilgi ve gereksinim sözcükleri arasındaki ilişkinin bizi insanın temel gereksinimlerini bilmeye zorladığını söylemektedir. “İnsanları birtakım davranışlarda bulunmaya iten güdüler, çeşitli gereksinimler sonucu oluşmaktadır. İnsan davranışları çok karmaşık ve çok etmenlidir. Bireyi davranmaya iten bu etmenler hem fiziksel ve hem toplumsal çevreden, hem de insanın içinden gelen nedenlere bağlıdır. Bu iç ve dış etmenler çoğu kez bir arada davranışı etkilemektedir” (Uçak, 1997, s. 316). Bilgi gereksinimi, belirli bilginin, belirli amacı gerçekleştirmesine katkıda bulunduğu durumdur. Bilgi gereksiniminde, amaç ve amaca ulaşmaya katkıda bulunacak olan şey merak edilen bilgidir (Prasad, 2000, s. 8). Bilgi gereksinimi, bireyin kişisel ve iş yaşamında, bilgi eksikliğinden kaynaklanan belirsiz durumların farkına varması (Krikelas, 1983) ve bireyin ulaşmak istediği bilginin nasıl ve nerede bulunacağına ilişkin sahip olduğu fikirlerin bir bütünüdür (Campbell, 2010).

Bilgi gereksinimi kavramı kapsamlı bir kavramdır. Bilgi taleplerini (gereksinimlerini) ve bilgi isteklerini (arzularını) içermektedir (Faibisoff ve Ely, 2014, s. 3). “Bilgi istekleri” kavramının tanımlanması daha zordur. Bazı durumlarda istekler, taleplerle eş anlamlı olabilir. Örneğin, kullanıcı işiyle ilgili bilginin mevcut olduğunu bilebilir; “Bunun sonucu olarak, bilgi kaynağına talepte bulunur. Talep (demand), gereksinim (need), istek (want) ve arzu (desire) iç içe geçmiş kavramlardır. Literatürde birlikte kullanıldıkları durumlar görülse de aralarında nüans olduğu düşünülmektedir. Chatman ve Pendleton (1995), gereksinim ve istek sözcüklerini kıyaslamıştır. Gereksinim kavramına ilişkin olarak, kişinin gereksinim duyduğu bilgiye ulaşamazsa, içinde bulunduğu durumun biraz daha kötüye gideceğini vurgularken; istek kavramına ilişkin olarak da içinde bulunulan durumu iyileştirme ve geliştirmeye yönelik olduğunu ileri sürmüştür. İstek ve talep kavramlarının birlikte kullanılabilmesi, fakat aralarında anlam farklılıklarının olduğu söylenebilir.

Faibisoff ve Ely (2014, s. 3) çalışmalarını Taylor’ın (1968) gereksinimlerin analiz edilmesinde değindiği dört temel noktaya dayandırmıştır. Bunlar mevcut olan fakat ifade edilmeyen (içgüdüsel) gereksinim, bilinç düzeyinde ifade edilen gereksinim, resmi şekilde ifade edilen gereksinim ve ifşa edilmiş gereksinimdir. Görüldüğü gibi, bilgi gereksinimlerini farklı şekillerde sınıflandırmak olasıdır. Bireyler, kimi zaman bilinç düzeyinde gereksinimlerini yansıtmaktadırlar, kimi zaman ise içgüdüsel olarak

gereksinimi deneyimleyip, bilinç düzeyine yansıtılmamaktadırlar. Bilinç düzeyinde olsun ya da olmasın, kişinin gereksinimlerinin kaynağı Uçak'ın da (1997, s. 319) belirttiği gibi fizyolojik, psikolojik ve toplumsal sebeplere dayanmaktadır.

Bilgi gereksinimi kavramıyla ilgili farklı başka sınıflandırmalar da yapılmıştır. Prasad (2000, s.10) bilgi gereksinimini “algılanan”, “mevcut”, “idealleştirilmiş”, “sürekli”, “ertelenmiş”, “ani”, “düzenli” ve “düzensiz” gereksinim olarak sınıflandırırken; Nikoi (2008, s. 47-48), bilgi gereksinimini, sosyolojik bilgi gereksinimi, bilişsel bilgi gereksinimi ve ekolojik bilgi gereksinimi olarak üçe ayırmıştır. Sosyolojik bilgi gereksinimi yumuşak (soft) ve sert (hard) sosyolojik bilgi olarak ikiye ayrılmaktadır. Yumuşak (soft) sosyolojik bilgi toplumların tarihi ile ilgili bilgileri, yönetimin geleneksel siyasi işlerini, etnik kökenini ve sosyal gruplarını, geleneksel inanışları, sosyal normları ve uygulamaları, ekonomik faaliyetleri, toplumdaki sağlık koşullarını, toplumdaki mevcut eğitim uygulamalarını ve son olarak çevre peyzajını içermektedir. Yumuşak sosyolojik bilginin özellikleri değer yüklü, öznel ve izlenimciliğe dayalı olmasıdır. Sert (hard) sosyolojik bilgi gereksinimi ise, nüfusun dağılımını, yıllık mahsul üretim seviyelerini, gıda kıtlığı aylarını, bir toplumdaki çiftlik hayvanı sayısını, yılın belli zamanlarındaki gıda ürünlerinin fiyatlarını, farklı demografik grupların gelir seviyelerini, yerel faiz oranlarını içermektedir. Ekolojik bilgi terimi, kişinin yakın ve dış çevresiyle ilgili olan “insan ekolojisi” çerçevesinde kullanılmıştır. Ekolojik bilgi ise kalkınma politikalarının oluşturduğu, siyasi, sosyal ve ekonomik konularla ilgilidir. Ekolojik bilgi, kalkınma girişimlerinin planlanmasında ve bunların etkisinin ölçülmesinde büyük öneme sahiptir. Bireylerin, devlet politikaları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istemesi de ekolojik bilgi kapsamında değerlendirilmiştir. Üçüncü tür ise bilişsel bilgi gereksinimidir. Bilişsel bilgi gereksinimi, açık bilgi (explicit information), örtük bilgi (tacit information) ve sistematik bilgi (anecdotal information) kavramlarıyla ilişkilidir. Açık bilgi, bireylerin, bir konudaki uygulamalar, kurallar hakkında öğrenmek istediği net bilgi türüdür. Örtük bilgi ise, bireylerin, diğer bireylerin deneyimlerine, yeteneğine, bilgisine, vereceği tavsiyelere yönelik almak istediği bilgidir. Sistematik bilgi ise, “kim-neyi- biliyor?” yaklaşımını içermektedir. Bireylerin, “Kim en iyi uygulamaları yapmaktadır?”, “Başarı ve başarısızlık hikayeleri nelerdir?”, “Bir işi yapmak için ne kullanılabilir?” gibi sorularına cevap bulabilmek için gereksinim

duyduğu bilgi türüdür (Nikoi, 2008, s. 47-48). Bilişsel bilgi gereksiniminin karşılanması, bireyin eğitim yaşamını da kolaylaştırabilir. Bu bağlamda, bilişsel bilgi gereksinimi, eğitim gereksinimleriyle birlikte ele alınabilir.

Eğitim gereksinimlerinin parçası olarak, bireylerin kendi iç dünyalarındaki bilgi boşluğunu tamamlamaya çalışmaları ve kendi bilgi gereksinimlerini belirlemeleri, bireylerin iç dünyalarından gelen tepkilere de yanıt verdiğini ortaya koymaktadır. Okul eğitiminde dışarıdan verilen bilgiye ek olarak, birey iç dünyasında merak ettiği konuları sorgulamaktadır ve sorgulama sürecinin ardından kendi bilgi gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Bu açıdan bakıldığında, konunun toplumsal ve kişisel olmak üzere iki boyutunun olduğu söylenebilir. Bir başka deyişle, hem toplumdaki gelen yönlendirmeler hem de kişinin içindeki merak ve dürtü kişiyi bilgi arayışına itmektedir. Böylelikle, Warre'in (2003, s. 69) belirttiği gibi, bilgi gereksinimi, içsel motivasyon durumları olarak ele alınmaktadır. Bireyler, içsel motivasyonlarıyla tetiklenen bilgiye ulaşma isteği ile, kütüphanelere, bilgi sistemlerine, danışma masalarına, çevrim-içi hizmetlere başvurmaktadır. Buradaki amaç hayatlarını kolaylaştıracak ve onların eğitimine katkı sunacak olan bilgiye erişmektir. Bu duruma ilişkin olarak, Brittain (1970, s. 80) bilgi gereksinimini, "kütüphaneye ya da diğer bilgi sistemlerine yapılan sözlü ya da yazılı talepler" olarak ifade etmiştir. Kari (1998), bilgi gereksinimini "bir durumun belirsiz olan bir yönünün açıklığa kavuşturulmasına yönelik, bir kişinin zihninde ne tür bilgiye gereksinim duyduğuna ilişkin algısı" olarak tanımlarken, Case (2007), bilgi gereksinimini, "kişinin belirli bir amaca ulaşma konusunda bilgisinin yetersiz olduğunun farkına varması" olarak tanımlamaktadır.

Bilgi gereksinimi, bireyin zihnindeki boşlukların doldurulmasına yönelik bir eylemi tetiklemektedir. Bunu bireyin, bilgiye duyduğu açlığı doyurma süreci olarak da tanımlamak mümkündür. Bu süreç, gereksinim duyulan bilginin ne olduğunun belirlenmesiyle başlamaktadır ve bu gereksiniminin giderilmesine yönelik kaynakların araştırılması aşamasıyla devam etmektedir. Birey, gereksinimini belirledikten sonra, bilgi kaynaklarına ulaşır, bu kaynakları değerlendirir, kendine en uygun olan bilgiyi seçer ve bunu kullanma sürecini deneyimlemektedir. Bu aşamaların başarılı bir şekilde gerçekleşmesi, bireylerin bilgi gereksinimlerinin tatmin edilmesini sağlar. Düşünsel süreç, bireyin, gereksinimlerini belirlemesini ve kimi zaman da gereksinimlerini

önceliklendirmesini gerektirmektedir. Gereksinimin ne olduğuna karar verildikten sonra, eylemsel süreç başlamaktadır. Eylemsel süreç ise, bilgiye ulaşma amacıyla bilgi kaynaklarına, kütüphanelere, danışma masalarına başvurmayı ve diğer bireylere sorma ve yanıtlara ulaşmayı kapsamaktadır. Bu iki sürecin ardından, kişinin zihninde tatmin olayı gerçekleşmektedir. Bu iki temel süreçte kişinin bilgiye ulaşmak için ortaya koymuş olduğu tavırlar ve kişinin eğilimleri de beraberinde “bilgi arama davranışlarını” getirmektedir. Kişinin içindeki motivasyon ve bilgiye ulaşma isteği, bilgi arama davranışının tetiklemelektir.

2.3. BİLGİ ARAMA, BİLGİ DAVRANIŞI VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI

İçinde yaşadığımız bilgi çağında, bireyler “bilgi işçileri” olarak bilgiyi kullanarak ve yöneterek evrilmektedir (Marchionini, 1995). Bilgi işçileri olan bireyler, görevlerini yerine getirmek ve amaçlarına ulaşmak için bilgi arama sürecine girerek, bilgi davranışı ve bilgi arama davranışını sergilemektedir. İç içe geçmiş olan bu üç anahtar kelime, *bilgi arama*, *bilgi davranışı* ve *bilgi arama davranışı* literatürde “kullanıcı çalışmaları”, “bilgi arama davranışları”, “bilgi kullanımı”, “günlük yaşamda bilgi arama”, “günlük bilgi gereksinimleri”, “günlük yaşam bilgisi”, “günlük yaşamda bilgi gereksinimleri” çalışmaları kapsamında ele alınmaktadır.

Literatürde bilgi arama “bireylerin farklı bağlamlarda bilgiye gereksinim duyması, bilgi araması, bilgiyi yönetmesi, sunması ve kullanması” olarak kavramsallaştırılmaktadır (Pettigrew, Fidel ve Bruce, 2001, s. 44). Bilgi arama, belirli bir hedef ve görev kapsamında amaca yönelik bilgi aramayı içeren bilgi davranışı içindeki alt bir süreç (Spink ve Cole, 2005) ve bilgiyi arayan kişi, bilgi ve bilgi sağlayıcısı arasındaki etkileşimli süreçtir (Liu, 2013). Bu süreç, bilgi gereksiniminden doğmaktadır ve bilgi arama davranışı olarak ele alınmaktadır. Sosyal ve kültürel değişim açısından bakıldığında da bilişsel eylem olarak değerlendirilmektedir (Kingrey, 2002). Case (2007, s. 5), bilgi davranışını kişinin kendi bilgi boşluğunu doldurmaya yönelik bilinçli bir çaba olarak tanımlamaktadır. Bilgi arama davranışı ve bilgi gereksinimi kavramları birlikte ele alınan kavramlardır ve ayrı olarak değerlendirilmeleri neredeyse imkânsızdır.

Literatürde bilgi arama davranışı kavramı da bilgi davranışı kavramıyla birlikte ele alınmaktadır. Böylelikle bu üç kavramın birbiri ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Bu kavramları tanımlamak gerekirse, İngilizce literatürde “information seeking behavior” ve “information searching behavior” olarak adlandırılan “bilgi arama davranışı” bilgi davranışı, bilgiyi arama ve bilgi kullanımını içeren bilgi kaynakları ve kanallarıyla ilişkili olan etkin ve edilgen insan eylemlerinin bütünüdür (Wilson, 2000, s. 49). Bir başka tanıma göre bilgi davranışı, insanların bilgiye olan yaklaşımı, bilgiyi alış şekli, bilgiyi kullanması, değiştirmesi, paylaşması, depolaması, hatta bilgiyi önemsemesidir (Davenport, 1997). Bilgi arama davranışı ise, amaca ulaşmaya hizmet eden eylemlerdir (Singh ve Satia, 2007). Bir başka tanımda ise, insan hayatının doğal akışının parçası olan bilgi arama davranışı, insan varlığının doğal ve gerekli bir mekanizması olarak ele alınmaktadır (Marchionini, 1995). Wilson (2000, s. 49) tarafından “bir gereksinimin sonucu olarak hedefe ulaşma yolunda belirli bir amaca odaklanmış bilgi arayışı” şeklinde tanımlanmıştır. Bu bilgi arama faaliyeti sırasında birey manuel veya bilgisayar tabanlı sistemler ile etkileşime geçebilmektedir. Böylelikle, bilgi arama davranışı, tüm bilgi sistemleriyle etkileşim içinde bulunan araştırmacının mikro-düzeydeki davranışı olarak da tanımlanabilir. İster insan-bilgisayar etkileşimi (örneğin, *mouse* kullanımı ya da linkler üzerindeki tıklamalar) düzeyinde, ister entellektüel düzeyde (örneğin, Boolean arama stratejisinin kullanılması ya da kütüphane rafında yakın alanlardan seçilen hangi iki kitabın en yararlı olacağına ilişkin kriterlerin belirlenmesi) olsun, sistemle olan tüm etkileşim süreçlerini kapsamaktadır (Wilson, 2000, s.49). Amacın belirlenmesi, gereksinimin ortaya koyulması, bilgi sistemlerine erişilmesi, bilgi edinilmesi, bilginin kullanılması ve bunun sonucunda tatmin/tatminsizlik durumuna erişilmesi bilgi arama davranışı süreçleridir (Prasad, 2000, s. 9).

Literatürde bilgi arama davranışına ilişkin başka tanımlar da vardır. Rouse ve Rouse’a (1984, s. 129-131) göre, bilgi arama davranışı, farkına varılan bir bilgi gereksiniminin karşılanmasıyla ilgili dürtünün yerine getirilmesi için yürütülen bireysel etkinlik iken, Ashford ve Cummings’e (1985) göre, “bilgi arama davranışı, kuruma katılan yeni işgörenlerin belirsizliği azaltmak için ortaya koymuş olduğu ileriye dönük (proaktif) bir davranış biçimidir”. Yeni iş görenleri bilgi arama konusunda güdüleyen faktörün, bu

bireylerin içinde bulunduğu belirsizlik durumu olduğu düşünülmektedir. Bireyler, kurum içinde gerçekleştirecekleri görevleri ve bunların amaçları konusunda belirsizlik yaşıyor olabilir. Belirsizlik faktörü kişiyi görevin nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin arayışa yönlendirmektedir (Miller ve Jablin, 1991). Kişinin, gerekli bilgiye erişmesi kurumun başarısı ve kendi kişisel başarısı için yararlı olacaktır. Bundan dolayı da kişi, kurum içindeki sorunu çözmek ve iş akışını kolaylaştırmak için bilgi gereksinimini karşılamak için çaba gösterir. Kaye (1995), kurumların ve kurumlardaki bireylerin etkinlik ve verimlilik sağlamak ve devletler, rakipler ve sosyal gruplar gibi dış kurumların eylemlerine ve kararlarına yanıt verebilmek ve tepki gösterebilmek amacıyla kendi içsel süreçlerinde bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Sonuç olarak, örgütsel yapılardaki bu gibi durumların bireyleri ve kurumları bilgi aramaya yönlendirdiği ve itici güç işlevi gördüğü söylenebilir. Buna ilişkin olarak da bilgi arama davranışı, gereksinimlere uygun olarak örgütsel bilgi kaynakları arasında gereksinimlere en uygun olan bilgiyi tanımlama ve seçme işlemidir. Bu yönüyle de bilgi arama davranışının anlamlı içeriğe yönelik erişim, arama, tanımlama, uygulama aşamalarını kapsadığını söylemek mümkündür.

Bilgi arama davranışının aşama aşama gerçekleşen çözüm bulma süreci olduğu da söylenebilir. Dervin ve Nilan (1986), bilgi aramayı belirsizlik sürecinin çözülerek anlamlı hale getirilme süreci olarak tanımlarken, Marchionini de (1989, s. 54) problem çözmeye odaklanmış bir süreç olarak tanımlamaktadır. Tanımlar bilgi arama davranışının sorun çözme odaklı olduğunu desteklemektedir.

Bilgi arama davranışının başka özellikleri de bulunmaktadır. Bilgi arama davranışı kavramı genel olarak değerlendirildiğinde, bu kavramın belirsizlik kavramı ile iç içe geçip bütünleştiği görülmektedir. Literatürdeki bilgi arama davranışları çalışmalarında da, belirsizlik kavramı tartışılmaktadır (Case, 2007; Kuhlthau, 1993; 1997). Bilgi arama davranışı, bireylerin birbiri ile etkileşimsel bir süreci olarak ele alınmaktadır. Bireylerin, toplulukların ve sosyal grupların arasındaki etkileşimsel ilişkiler bilgi arama davranışını oluşturmaktadır. Başlangıçta bilgi arama davranışını tetikleyen faktör belirsizliktir. Bilgi arama davranışındaki belirsizliğin giderildiği aşama, tatminin gerçekleştiği aşamadır (Todd, 2003, s. 27). Tatminin gerçekleşmesi ise bireyin gereksinimlerinin karşılanmasıyla mümkün olmaktadır. Bilgi arama davranışı, belirsizlik aşamasından

tatmin aşamasına kadar geçen tüm etkileşimsel süreçleri kapsamaktadır. Najjari (2010), bilgi arama davranışının insan gereksinimlerinin karşılanması amacıyla bilgiye erişme ve kullanma sürecindeki davranışlar ve yaşanan olayların bütünü olduğunu belirtmiştir.

Bilgi arama davranışı, bireyin zihnindeki doldurulması gereken boşluk ile başlayıp bu boşluğun doldurulmasına yönelik düşünsel ve eylemsel faaliyetlerin gerçekleştirilmesiyle devam etmektedir. Düşünsel ve eylemsel faaliyetlerin ardından, bireyin bilgi gereksinimi kimi zaman karşılanmakta kimi zaman ise karşılanmamaktadır. Gereksinim karşılandığı takdirde, bireyin konuya ilişkin bilgi arama süreci sona erecektir. Bu gereksinimin tatmin edilmemesi ise, bireyin zihnindeki boşluğu doldurmayacak ve bireyi yeni bilgi arayışına yönleltecektir. Görüldüğü gibi, bilgi arama davranışı aşamalı süreçlerden oluşmaktadır ve bu da, bir problemin çözülmesini gerçekleştiren bir süreçtir. Bireyi “olumlu” ya da “olumsuz” sonuca ulaştıran, bireyin problem çözmenin her bir aşamasını deneyimlemesini sağlayan bir süreçtir. Birey, kendi öznel deneyiminde aktif bir rol üstlenmektedir ve problemin çözümlenmesinde merkezde yer alarak davranışsal eğilimler sergilemektedir. Bu da bireyin öznel bilgi arama davranışı olarak ele alınmaktadır.

Bireylerin hayatında önemli yer edinen bilgi arama davranışı bireyleri çeşitli kaynakları ve stratejileri kullandırmaya yönlendirmektedir. Rieh ve Hilligos (2008) tarafından da belirtildiği gibi, bireyler bilgiye erişmek için çeşitli arama stratejilerini kullanmaktadır. Bir başka ifade ile, bireyler web arama motorlarını kullanmakta, yetkili kişilere başvurmakta, arkadaşlarına danışmakta, kütüphanelere gitmekte, gazete okumakta ve televizyon izlemektedir.

2.4. BİLGİ ARAMA MODELLERİ

Kişilerin davranışları, davranışlara sebep veren unsurlar, kişilerin içinde bulunduğu davranış süreçleri literatürde psikoloji, sosyoloji gibi sosyal bilim alanlarında farklı bilim insanlarının çalışmalarına konu olmuştur. Bilgi bilimi ve kütüphanecilik alanında, bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamak için tercih ettiği bilgi arama stratejileri, bilgiye erişme sırasındaki tavır, davranış ve tutumları, bilgi arama davranışlarını etkileyen iç ve dış, çevresel, psikolojik, bilişsel faktörler analiz edilerek modellenmiştir. Bu çalışma kapsamında, bilgi bilimi ve kütüphanecilik alanında en çok kullanılan modeller

kronolojik olarak incelenecektir. Modellerin detaylı analizine geçmeden önce literatürdeki diğer önemli modeller kısaca belirtilecektir.

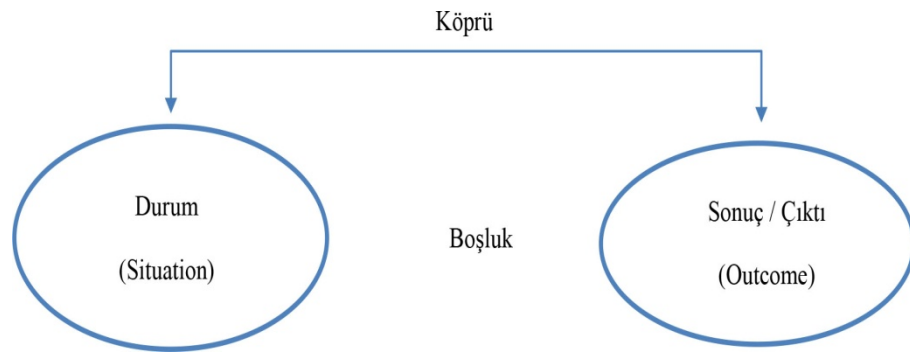
Literatürdeki modeller farklı kullanıcı gruplarını ve bu grupların bilgi arama davranışlarını ele almıştır ve bunlardan elde edilen bulgulara dayanarak şekillendirilmiştir. Voigt (1961), Menzel (1964), Paisley (1968) ve Orr (1970) fen bilimcilerin bilgi arama davranışları üzerine model geliştirirken, Hernon (1984), sosyal bilimcilerin bilgi arama davranışları üzerine model geliştirmiştir. Marchionini (1995, s.59), çeşitli veritabanları ya da çevrim-içi kütüphane kataloglarında elektronik bilgi aramaya ilişkin belirli görevlere odaklanırken, Byström ve Jarvelin (1995), aranılan bilgi türü ve bilgiye ulaşmada kullanılan bilgi kanalı ve kaynağına odaklanarak modelini geliştirmiştir. Baldwin ve Rice (1997), mali analiz uzmanlarının bilgi arama davranışını ele alarak model geliştirmiştir. Literatürdeki diğer bir çalışma da Miller ve Jablin (1997)'in büyük kurumlarda işe yeni giren personelin bilgi arama davranışına ilişkin geliştirdiği modeldir. Literatürde sağlık alanıyla ilgili bilgi arayan hastaların bilgi arama davranışlarına ilişkin modeller de mevcuttur (Kahlor, 2010; McKenzie, 2003). Çalışmamızda bilgi bilim ve kütüphanecilik alanında en çok kullanılan bilgi arama davranışı modelleri ele alınacaktır.

2.4.1. Dervin Anlamlandırma (Sense-making) Modeli

Dervin'in Anlamlandırma Modeli 1972 yılında geliştirilmeye başlanmış ve 1983 yılında tamamlanmıştır. Anlamlandırma, bilgi gereksinimleri, bilgi arama ve bilgiyi kullanma konularını derinlemesine çalışmak amacıyla geliştirilmiştir (Dervin, 1999, s. 729). Dervin ve Nilan (1986), kullanıcı çalışmalarında yeni bir kavramsal yapının ortaya çıktığını ortaya atmıştır. Bu yeni yaklaşım kullanıcı çalışmalarında sistemlerin özelliklerinden ziyade kullanıcıların özelliklerinin ön plana çıkarılması gerektiğini vurgulamaktadır. Hewins (1990) de, Dervin ve Nilan'ın yaklaşımını teyit ederek, bilgi gereksinimi ve kullanıcı çalışmalarının çoğunluğunun bilişsel süreçlerle ilgili olduğunu söylemiştir. Dervin'in *Sense-Making* modeli dört bileşen etrafında şekillendirilmiştir: Bilgiye yönelik problemlerin ortaya çıktığı içeriği tanımlayan zaman ve mekân içerisindeki *durum*; bağlamsal durum ile istenilen durum arasındaki farkı tanımlayan *boşluk*, anlamlandırma

sürecinin sonunda ortaya çıkan *sonuç* ve *durum* ile *sonuç/çıktı* arasındaki boşluğu kapatmaya yarayan *köprü*. Bu modelde, anlamlandırma, yani akıl yürütme teorisi kullanıcı odaklı bir yaklaşımı ele almaktadır (Nilan ve Dervin, 1986)

Ayrıca, anlamlandırma, zaman ve mekân bağlamında bireyin eylemlerini şekillendiren içsel (örneğin, bilişsel) ve dışsal (yöntemsel) davranış olarak tanımlanmaktadır. Model, kullanıcı odaklı olup, bilgi kullanıcısının, bilgi arama sürecindeki belirsizliği-boşluğu-doldurma sürecini ele almaktadır. Bu şekilde de kişi bilgi kaynakları ile iletişime geçerek faal bir görev üstlendirmektedir. Dervin'in (1983) belirttiği gibi, anlamlandırma, iletişimsel bir davranış olup, teorisinin temeli insan iletişimine dayanmaktadır. Böylelikle bilgi arama ve bilgi kullanımı, bireylerin iletişimsel uygulamaları olarak adlandırılabilir. Dervin'in (1983) anlamlandırma modelindeki "boşluk" kişinin bilgisindeki eksiklerdir. Dervin (1983), bu boşlukların birbirine bağlanması gerektiğini savunmaktadır. Burada boşlukları dolduran ve onların arasında köprü görevi gören en temel faktör bilgidir (Dervin, 1999, s. 729). Dervin'in anlamlandırma teorisi sadece bir bilgi arama davranış modeli olarak kabul edilmemelidir. Bu teori Dervin'in de (1983) söylediği gibi "hem kaotik hem de düzenli olduğu varsayılan bir gerçekliğin anlamlandırılması için tasarlanmış bir araç" olarak ele alınmaktadır.



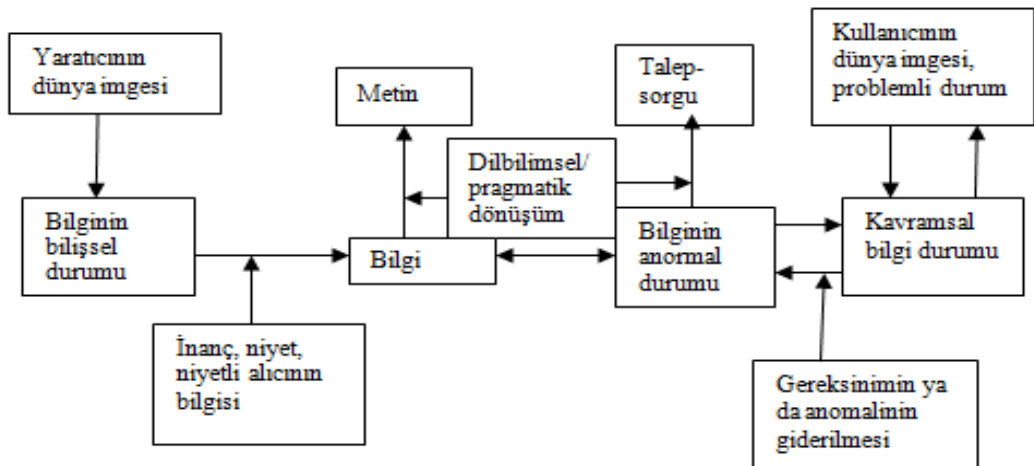
Şekil 1. Dervin anlamlandırma (sense-making) modeli

2.4.2. Belkin ASK (Anomalous State of Knowledge Modeli)-1980

Belkin'in (1980) ASK modeli "bilginin anomali durumu modeli", "bilginin anormal durumuna" dayanmaktadır. Belkin'e göre bilgi arama davranışı kişinin bilgisindeki anomali-durumunu fark etmesi ile başlar. Belkin modeli, önceki modellere tepki niteliğindedir ve Belkin diğer modellerdeki bilgi arama ve bilgi erişim ilkelerini eleştirmektedir. Önceki modellerde, kullanıcı, bilgi gereksinimini net bir çerçevede tanımlamaktadır ve kendi gereksinimine uyan bilgiye stratejik şekilde ulaşmaktadır ve sonuç itibarıyla de en iyi eşleşmeyi yakalamaktadır. ASK kuramında ise bilgi arayan kişi bir başka ifade ile bilgiye gereksinim duyan kişi, ne olduğunu bilmediği fakat ulaşmak istediği bir şey olduğunun farkında iken, bilmediği şeyin ne olduğunun farkında değildir. Bu yüzden de aramaları ve ulaştığı belgeler arasında eşleşme hatası olmaktadır. Belge, yazarının hakim olup bildiği bir açıklama niteliğinde iken, arama (query) da kullanıcının bilmediği şeyin ne olduğuna ilişkin bir açıklamadır. Bu iki eylemi eşleştirmekte genelde yanlış yapılmaktadır. En iyi eşleşme modelleri, kullanıcının bilgi gereksinimini durağan ve iyi ifade edilmiş olarak yansıtmaktadır (Uçak, 1997). Belkin ise bilgi arama sürecinin başında kullanıcının bilgi gereksiniminin net olmadığını, belirsizliğin hakim olduğunu, konunun içine girdikçe ve araştırma yapıldıkça bilgi erişim sürecinin şekillendiğini ortaya koymaktadır (Achananuparp, 1980). Belkin (1980), kullanıcının bilgi arama sürecinin başındaki bilgi gereksinimini literatürdeki Taylor'ın (1968) "bilinçdışı gereksinim", Wersig'in (1977) "problemlili durum" ve Dervin'in (1983) "boşluk" kavramları ile ilişkilendirmiştir. Bu kavramlar Belkin modelinde "anomali" durumuna işaret etmektedir. Bu bağlamda, anomali de kişinin problemlili bir durumu açıklığa kavuşturması için mevcut durumda yeterli olmayan bilgi düzeyidir (Belkin, Seeger ve Versig, 1983).

Modelde karşılaştığı problemi çözümlenebilmek için bilgisinin yetersiz olduğunu ya da bilgisinde anomali durumu olduğunun farkına varan kullanıcı bilgi erişim mekanizmasının kendisine yardım edeceğini düşünerek, bilgi erişim mekanizmasına başvurur (Belkin, 1980). Bu ilk aşamada, kullanıcının bilgiye erişim sorunu ve yaşadığı anomali durumu bilgi arama davranışını güdüleyen faktördür. Anomali ve kullanıcının soruna yönelik algısı kullanıcı ve mekanizma arasındaki iletişimin her bir aşamasında değişecektir, bu süreç etkileşimli zincirleme bir süreçtir (Oddy, Belkin ve Broks, 1982). Bilgi erişim mekanizmasının görevi ise, mekanizmaya yapılan talep üzerine kullanıcının

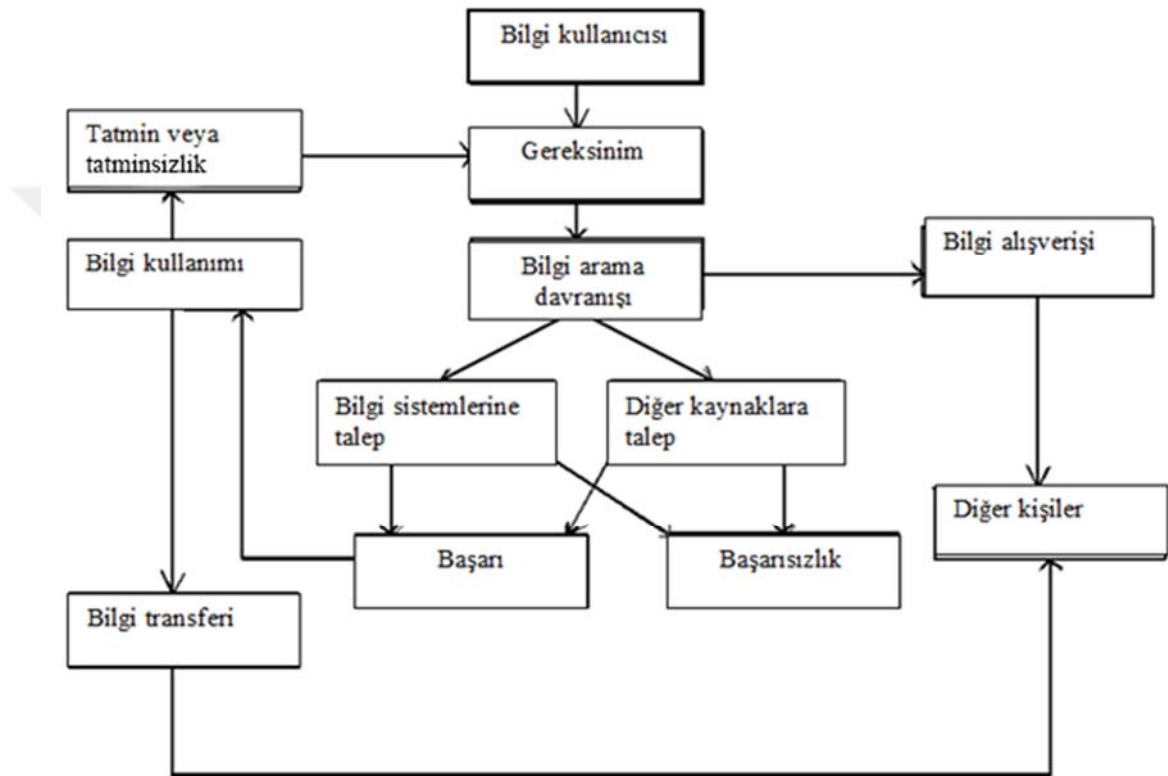
bilgi gereksinimini karşılayabilecek olası metinleri sunmaktır. Sistemin diğer tarafında ise yaratıcı (yazar) bulunmaktadır. Kendi bilgisini diğer kişilerle paylaşmak ve zihnindeki dünyaya ilişkin imgesini yansıtmak istemektedir. Bu yansıtma da, bilgi birikiminin metin haline dönüştürülmesi ile mümkün olmaktadır. Yaratıcı, kendi kişisel algısını, düşünme yapısı ve problem çözme özelliğini şekillendiren bilişsel özellikleri metin içine yansıtmaktadır (Riding ve Cheema, 1991). Bilişsel özellikler, diğer bazı modellerde olduğu gibi burada da devreye girmiştir ve kullanıcıların bilgiye erişimle ilgili görevlerde bilgi sistemleri ile olan etkileşimini etkilediği için önem taşımaktadır (Gwizdka, 2009). Metni oluşturma aşamasındaki etkili olan diğer önemli faktörler de inanç, niyet ve değerlerdir. Bu faktörler metni değiştirmekte ve geliştirmektedir. Bu aşamayı takiben yaratıcının bilgisini yansıttığı metin de dilbilimsel ve pragmatik kurallar ile dönüşüme uğramaktadır.



Şekil 2. Belkin ASK (anomalous state of knowledge modeli) (Belkin, 1980)

2.4.3. Wilson 1981-1. Model

Wilson'ın 1981 tarihinde geliştirdiği modeli incelendiğinde, bilgi arama davranışını tetikleyen faktörün kullanıcı tarafından gereksinimlerin farkına varılması olduğu görülmektedir. Kullanıcı karşılanması gereken gereksinimi olduğu için güdülenmektedir ve bilgi arama sürecine başlamaktadır.



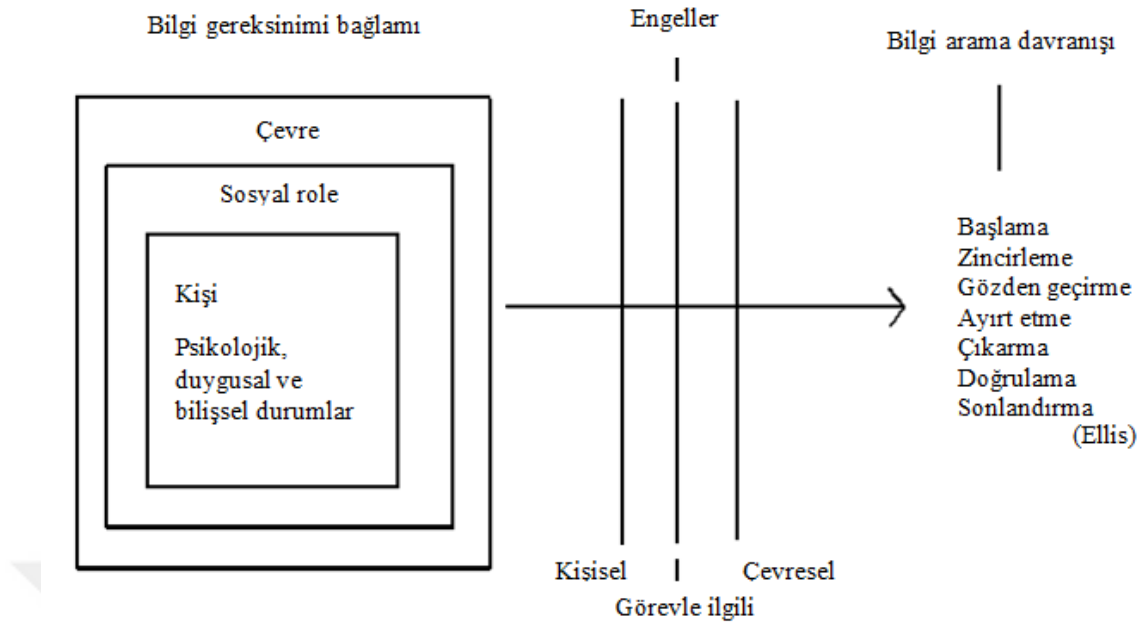
Şekil 3. Wilson 1981– 1. model (Wilson, 2006, s. 660)

Kullanıcının bilgi arama davranışı farklı şekillerde olabilir. Kullanıcı, gereksinimini algı süzgecinden geçirerek, bilgiyi talep etmeye başlamaktadır. Bilgi sistemleri ve kütüphaneler kullanıcının başvurabileceği kaynaklar arasındadır. Kişinin bu kaynaklarla etkileşime girmesi, “bilgi alışverişi” olarak modelde gösterilmiştir. “Alışveriş” kelimesi “karşılıklı olma” anlamı taşır. “Karşılıklı olma” insan etkileşiminin en temel unsuru olarak kabul edilir. Karşılıklı bilgi akış süreci her zaman olumlu sonuç vermeyebilir. Bir başka deyişle, kişi bilgiye ulaşip tatmin olabileceği gibi, bilgiye ulaşamayarak tatmin olamayabilir. İkinci seçenek kullanıcının bilgi arama sürecinde karşılaşılabileceği

muhtemel durumlardan biridir. Başarısızlık sistem kullanımında olabileceği gibi diğer bireylerden bilgi alırken de gerçekleşebilir. Kaynağı ne olursa olsun, bilgi kullanılabilir ancak kullanma eylemi, gereksinimi karşılayabilir veya karşılamayabilir. Ortaya çıkan durumun, her iki şekilde de, başka bir kişinin gereksinimleriyle ilişkili olduğu ve bunu karşıladığı kabul edilebilir. Sonuç olarak da bilgi başka kişiye/kişilere “transfer edilebilir” (Wilson, 2006, s. 659-660). Bu model, bilgi arama davranışının bazı süreçlerinde, bilgi alışverişi vasıtasıyla diğer bireylerin de yer alabileceğini ortaya koymaktadır. Bu şekilde yararlı olarak algılanan bilgi, diğer kişilere de transfer edilebilecektir (Wilson, 1999, s. 664). Bu model, bilginin etkileşimli bir süreç olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bahsi geçen etkileşimli süreçte, bireyler ve bilgi aktif konumdadır.

2.4.4 Wilson 1981- 2. Model

Wilson, 1981 yılında oluşturmuş olduğu Bilgi Arama Davranışı Modelini fizyolojik, duygusal ve bilişsel aşamaları da dâhil ederek geliştirmiştir (Bakınız Şekil 4). Bireylerin fizyolojik, duygusal ve bilişsel gereksinimleri birbirleriyle ilişkilidir. Fizyolojik gereksinimler, bilişsel ve/veya duygusal gereksinimleri tetikleyebilir. Duygusal gereksinimler de bilişsel gereksinimlerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Bilişsel gereksinimlerin tatmin edilmesine yönelik problemler (gereksinimlerin karşılanamaması ya da gereksinimlerin açığa vurulmasında yaşanan korkular), duygusal gereksinimlerin (güvence, tatmin gibi) ortaya çıkmasına sebep olabilir.



Şekil 4. Wilson 1981-2.model (Wilson, 1997, s. 553)

Şekil 4’de bireylerin gereksinimleri sonucu, bilgi arama davranışı içine girdikleri görülmektedir. Bu şekil, bilişsel ya da duygusal gereksinimin hemen bilgi arama davranışını “tetikleyeceği” anlamına gelmemektedir. Gereksinim dışında, gereksinimin karşılanmasının önemi, bilgi kaynaklarının mevcut olması ve bunları kullanmanın maliyeti gibi diğer faktörler de rol oynayacaktır (Wilson, 2006, s. 664).

Wilson’un bu modeli bilgi arama davranışının makro-modeli olarak adlandırılabilir. Bu model, 1981 tarihli modelin revizyonu niteliğindedir. Model, karar verme, psikoloji, yenilikçilik, sağlık iletişimi, tüketici araştırması dâhil olmak üzere bilgi bilimi dışındaki çeşitli alanlara değinmektedir (Wilson, 1999). Bu model, bilgi gereksinimlerinin nasıl ortaya çıktığını ve nelerin bilgi arayışını etkilediğini ortaya koymaktadır (Wilson, 2006). Wilson’ın 1981 (2) tarihinde geliştirmiş olduğu bilgi arama davranışı modeli iki önermeye dayanmaktadır. Birincisi bilgi gereksinimi temel bir gereksinim değildir, fakat ikincil türdeki bir gereksinim de temel gereksinimlerden kaynaklanmaktadır. İkincisi gereksinimini karşılamak için bilgi arayışında olan kişinin farklı türde engellerle karşılaşması muhtemeldir (Wilson, 1999). Wilson (1999), psikolojideki tanımlara dayanarak (Eysenck ve diğerleri, 1972), temel gereksinimlerin fizyolojik, bilişsel ve

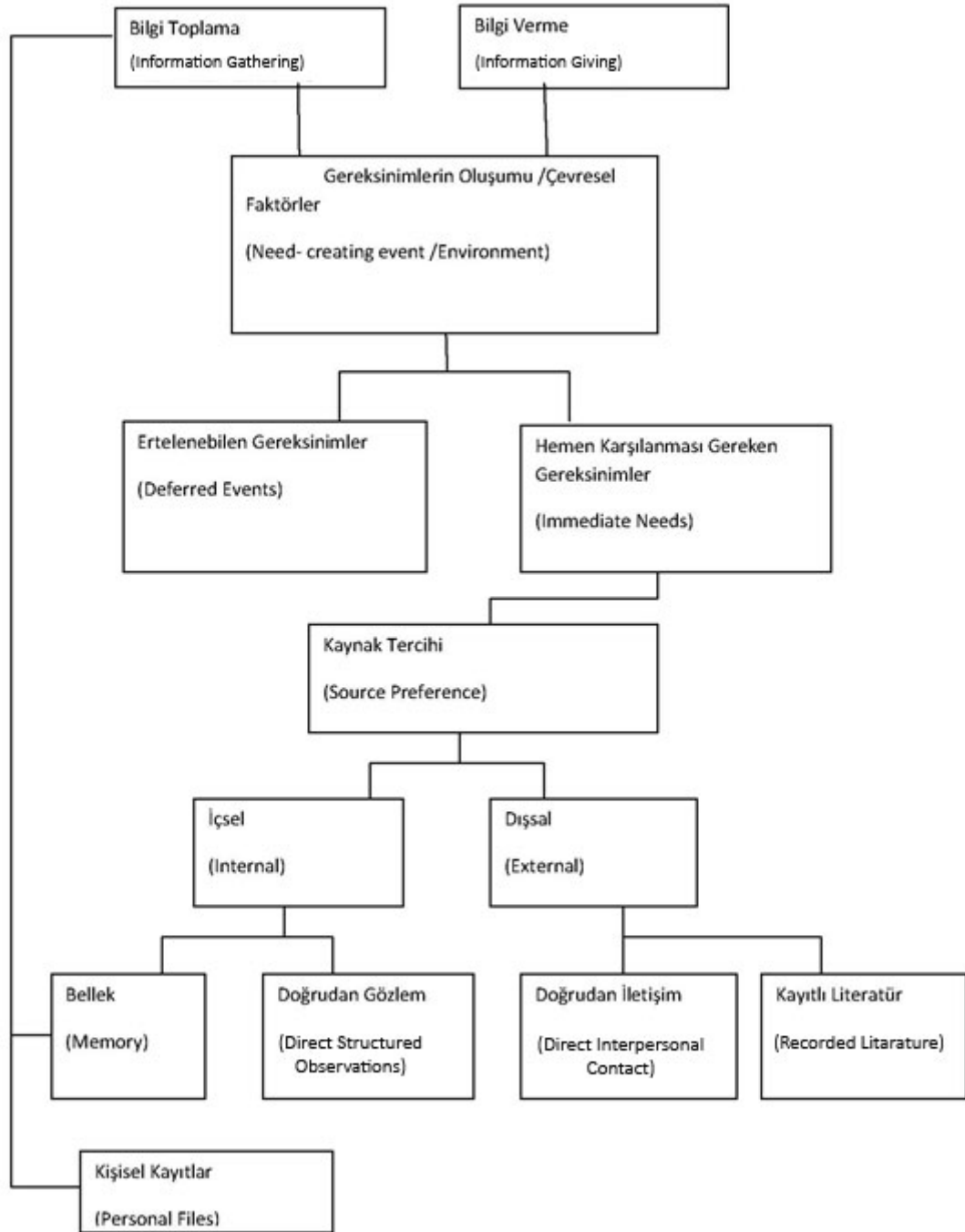
duygusal gereksinimler olduğunu vurgulamıştır. Bireyin, fizyolojik, bilişsel ve duygusal gereksinimleri her zaman ön planda tutulan gereksinimlerdir ve bu gereksinimler, kişinin tamamlaması gereken boşluğun farkına varmasını sağlamaktadır. Birey, problemi fark ederek, problemin çözümüne yönelik eyleme geçmektedir. Birey, bu şekilde hem birincil hem de ikincil gereksinimlerini karşılayabilmektedir. Bireyin bilgi arama eylemini etkileyen diğer faktör de içinde bulunduğu ortamdır/çevredir. Bu faktörler aynı zamanda kişinin bilgi gereksiniminin karşılanmasını engelleyici nitelikte de olabilmektedir.

2.4.5. Krikelas modeli-1983

Krikelas modeli, normal hayata (ordinary life) uygulanabilecek nitelikte olan bir modeldir. Krikelas modelinde günlük sıradan hayata uygulanabilecek olan on üç faktör mevcuttur ve bu faktörler modelde sırasıyla verilmektedir. Modelin dikkat çeken yönlerinden biri oldukça basit ve açık olmasıdır. Tek boyutlu bir akış şemasına benzemekte ve modeldeki tüm oklar tek yönde ilerlemektedir. Diğer modellere bakıldığında zaman, anlaşılabilirliği gibi, bilgi arama doğrusal (lineer) bir süreç değil, bilgi arayanların bilgi toplama, bilgiyi değerlendirme ve ek bilgi aramasını gerektiren bir süreçtir (Zaborowski, 2008).

Krikelas (1983), bilgi gereksinimini, belirsizliğin farkına varılması olarak tanımlamaktadır ve belirsizlik kavramını bilgi arayanı güdüleyici faktör olarak nitelendirmektedir. Krikelas'a göre, kişinin anlık ve ertelenmiş olmak üzere iki tür gereksinimi mevcuttur. Ertelenmiş gereksinimler, kişinin zihninde depolanabilir ve saklanabilir. Anlık gereksinimlerde ise, kişinin anlık gereksinimini karşılamak için, bilinçli olarak bir kaynağı seçtiği varsayılmaktadır (Case, 2007, s.126). Krikelas modelinde bilgi toplama, bilgi arama ve bilgi verme eylemleri mevcuttur. Bilgi toplama ertelenen gereksinimlere tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Case, 2102) ve doğrudan bireyin ertelenmiş gereksinimleri ile ilgilidir (Fisher, Erdelez ve McKechnie, 2006). Bilgi toplama eylemi, bilgi gereksinimini karşılayıp belirsizliği ortadan kaldırarak, bilişsel bir harita oluşturma girişimi olarak tanımlanabilir (Case, 2012). Krikelas'a (1983) göre, bilgi toplama eyleminin altında çeşitli sebepler yatmaktadır. Örneğin, bilim insanları alanlarıyla ilgili gelişmeleri yakından takip edebilmek için ve daha sonraki çalışmalarında

kullanabilmek için bilgi arama eyleminde bulunurlar ve elde ettikleri bilgileri depolarlar. Diğer bir eylem olan bilgi verme ise yazılı, sözlü, görsel mesajları yayma eylemi olarak tanımlanmaktadır (Krikelas, 1983).



Şekil 5. Krikelas modeli-1983 (Krikelas, 1983, s.17; Uçak, 1997, s.323)

Krikelas modeli, bilgi arama eyleminin iki boyutunu incelemektedir. Bunlar, kaynakların kategorize edilmesi ve kişilerin belirli kaynakları seçmesini kapsamaktadır. Modelde, bilgi arayanın aradığı bilgiye ulaşmak için, kaynak tercihinde bulunduğu görülmektedir. Krikelas, kişilerin iç ve dış kaynaklar olmak üzere iki kaynak seçebileceğini belirtmiştir. Krikelas, hem iç (kişinin kendisi) hem de dış kaynakları (iletişim kurulan diğer kişiler) bu sürece dahil ederek, geleneksel bilgi kaynağı kavramını genişletmiştir (Fisher, Erdelez ve McKechnie, 2005; 2006).

Krikelas modeli fazlaca basitleştirilmiş olması yüzünden bazı eleştirilere maruz kalmıştır (Henefer ve Fulton, 2005). Çevresel faktörlerin diğer faktörleri çevreleyen bir faktör olarak ele alınmamış olması, bilgi arayanın özelliklerine yer verilmemesi söz konusu eleştirilerden bazılarıdır (Case, 2012). Case'e göre (2012) bu model kütüphane arama modeli özelliklerini taşımamaktadır ve öğrencilerin ya da işe ilişkin olarak meslek sahiplerinin bilgi arama davranışları için daha uygundur.

2.4.6. Ellis Aşamalı Davranış Modeli-1989

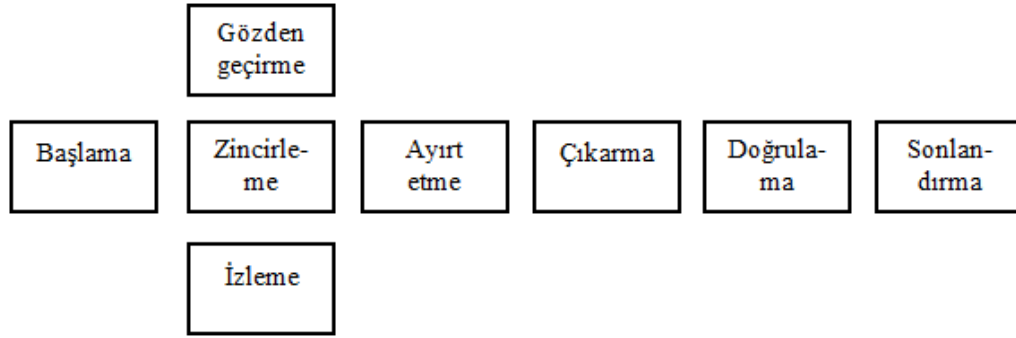
Ellis, bilgi arama davranışı modelini diyagram olarak tasarlamaktan ziyade, birkaç paragraftan oluşacak şekilde tasarlamıştır (Case, 2012, s. 143.) Ellis'in bilgi arama modeli, önce sosyal bilimciler, sonrasında ise fizikçiler, kimyagerler ve bir petrol şirketindeki bilim adamları ile mühendisler dâhil olmak üzere farklı gruplar üzerinde yürüttüğü çalışmalara dayanmaktadır (Ellis, 1989; 1993; Ellis ve diğerleri, 1993; Ellis ve Haugan, 1997; Robson ve Robinson, 2013).

Ellis (1989), bilgi davranışının bileşenlerini farklı aşamaları ile tanımlamıştır:

1. *Başlama (Starting)*: Bir konu ile ilgili bilgi ararken yapılan ilk faaliyetlerdir.
2. *Zincirleme (Chaining)*: Danışılan kaynaklar içerisinde yer alan referansları takip etmek (geri zincirleme) ya da bu kaynaklara atıfta bulunan materyalleri belirlemek (ileri zincirleme).
3. *Gözden geçirme/Tarama (Browsing)*: Olası ilgi alanında yapılmakta olan yarı yönlendirilmiş ya da yarı yapılandırılmış arama.

4. *Ayirt etme (Differentiating)*: Nitelik, ilgililik ve diğer özelliklere göre kaynakların filtrelenmesi.
5. *Gözlemeleme (Monitoring)*: İlgili alanı içerisindeki gelişmelerle ilgili farkındalığın sürdürülmesi.
6. *Çıkarma (Extracting)*: İlgili materyali tanımlayabilmek için bir kaynak aracılığı ile sistematik bir şekilde arama yapmak.

Başlama aşaması, ilgili bilgi kaynaklarına yönelik ilk aramanın başladığı aşamadır. Kişinin daha önce deneyim ve bilgisinin olmadığı yeni bir konu ya da alanda araştırmasının ortaya çıktığı bir dönemdir. Başlangıç aşamasında araştırmanın nasıl olacağına ilişkin strateji geliştirilmektedir. İlk arama aşamasında elde edilen kaynaklar, kullanıcıyı başka kaynaklara yönlendirecektir. İlk ulaşılan kaynaklardan diğer kaynaklara ulaşma aşaması ise *zincirleme* aşaması olarak adlandırılmaktadır. Zincirleme ileriye ve geriye doğru olabilir. Geriye doğru zincirleme, ilk kaynaktaki referansların takip edildiği zincirleme türüdür, ters yönde ileriye doğru zincirleme, ilk kaynak ya da belgeye gönderme yapan diğer kaynakları izlemektir. *Gözden geçirme*, muhtemel arama alanları içinde yarı-yönlendirilmiş arama faaliyetidir. Birey, genelde, içindekiler, başlıklar, konu başlıkları, kurumların adları, özet ve öz gibi bölümlere bakarak gözden geçirme işlemini gerçekleştirmektedir. Gözden geçirme aşamasında birey, tercih ettiği kaynağa yönelik olarak farkındalık kazanmaktadır. *Ayirt etme* aşamasında, kişi bilginin niteliği ve özellikleri arasındaki farkları ortaya koymaktadır ve taranan kaynakları filtreleyerek seçmektedir. *İzleme* aşamasında belirli kaynaklar takip edilerek, alandaki gelişmeler yakından izlenir. Birey, temel kaynak olarak algılanan kaynaklara odaklanmaktadır. *Çıkarma* aşamasında ise, ilgili kaynağın tanımlanması için sistematik olarak belirli kaynak ya da kaynaklar üzerinde çalışma yapılır (Ellis, 1989). Ellis modelinde olayların belirli sırada olma zorunluluğu yoktur. Başlangıç ve sonuç noktaları arasında karmaşık nitelikte seyreden bir süreç söz konusudur.



Şekil 6. Ellis modeli-1989

2.4.7. Kuhlthau Modeli- 1991

Kuhlthau'nun Bilgi Arama Süreci (Information Search Process – ISP), başta öğrenciler olmak üzere tüm kütüphane kullanıcılarının bilgi arama eğilimleri temel alınarak geliştirilmiştir (Kuhlthau, 1991; 2005). Kuhlthau modeli kuramsal olarak yüksek lisans tezleri için araştırma önerisi yazan öğrencilerin bilgi arama davranışlarının incelenmesine dayanmaktadır. Kişilerin gerçekleştirmesi gereken görev ve performanslara ilişkin aşamaların arama stratejilerini, seçilen terimleri, aranılan bilgiyi, bilginin ulaşılmak istenen bilgi ile uyumu ve ilgililiği ne ölçüde etkilediği araştırılmıştır. Modelde görevlerin gerçekleştirilmesine yönelik her bir aşama, aranılan bilgi türünü ve arama şekillerini etkilemektedir (Bates, 2012). Kuhlthau modelindeki ilk aşama *başlama* aşamasıdır. Bu aşama kişinin, bilgi eksikliğinin farkına varıp problem çözmek istediği aşamadır. Bilgi arayışının bu aşamasında belirsizlik ve endişe hakimdir. Net olmayan düşünceler kişiyi kaygılandırmaktadır. İkinci aşama ise *seçme* aşamasıdır. Bu araştırılacak konunun ve alanın belirlenme aşamasıdır. Çalışılacak konu belirlendikten sonra belirsizlik düşüncesi yerini rahatlık ve iyimserliğe bırakmaktadır. Kişi artık, bilgi arayışına başlamak için kendini hazır hissedecektir. Bilgi arama davranışına devam etmeden önce, konu hakkında genel fikir sahibi olacaktır. Üçüncü aşama *keşif* aşamasıdır. Bu aşama, kullanıcılar için en zor olan aşamadır. Bu aşamada, kafa karışıklığı, belirsizlik ve şüphe artmaktadır. Kullanıcılar araştırma yaptıkları konuya ilişkin genel bilgileri edinmek ve zihinlerinde bilgi çerçevesi çizmek için birçok kaynağı okurlar. Araştırmaları kapsamında hangi

bilginin gerekli ya da gereksiz olduğuna karar vermek oldukça zordur, bazı araştırmacılar bu aşamada işin içinden çıkamayınca süreci erkenden sonlandırmak zorunda kalırlar (Kuhlthau, 1993, s. 349). Bu aşamada kütüphaneciler kütüphanedeki kaynakları incelemeleri hususunda öğrencilere destek verirler. *Formulasyon* aşaması bilgi aramanın ve araştırmanın dönüm noktası niteliğindedir. Formulasyon aşamasında konu daha iyi anlaşılırken kaygı ve gerilim azalır. Düşünceler netlik kazanmıştır ve konuya yönelik belirli bir bakış açısı kazanılmıştır. *Toplama* aşamasında, odaklanılan probleme ilişkin bilgi toplamak amaç edinilmiştir. Bu aşamada kütüphane koleksiyonunda araştırma yapılırken, sistematik bir yaklaşım gereklidir. Yapılması gereken toplanan bilgileri dikkatli bir şekilde okumaktır. *Sunum* aşamasında ise araştırma tamamlanır ve problem çözülür (Fainburg, 2009). Sunum aşamasında, elde edilen bulgular diğer kişilerle paylaşılır. Bulguların kullanımına yönelik hazırlıklar gerçekleştirilir. Kişi arama sürecinde başarılı oldu ise kendisini rahatlatmış hissedecektir, başarısız olduysa da hayal kırıklığı yaşayacaktır (Kuhlthau, 1991 s. 368).

Kuhlthau'nun 6 aşamalı ISP modeli, bireylerin araştırma sürecindeki duygu, düşünce ve eylemlerini, hislerini yansıtmaktadır. Bu yönüyle Ellis'in modelini tamamladığı düşünülmektedir (Wilson, 1999). Model, bilgi arama süreci ve öğrenme kuramına dayanmaktadır. Modelde, bireylerin, bilgiye ulaşma ve bilgiyi değerlendirme aşamalarındaki zihinsel süreçleri ve duyguları açıklanmaktadır (Yıldız ve Uçak, 2014, s. 15). ISP, bilgi okuryazarlığı modeli değildir, fakat, bilgi okuryazarlığının tanımsal bileşenlerini yansıtmaktadır ve bilgi okuryazarlığını bir süreç olarak algılamamıza yardımcı olmaktadır. Kuhlthau'nun ISP modeli, bilgi arama sürecinde kullanıcıların yaşamış olduğu duygusal süreçleri ilk ekleyen modeldir. Modelde duygusal sürecin görsel yansımalarının verilmesi bilgi arama sürecinin bütünsel şekilde görüntülenmesini sağlamaktadır (McNicol ve Dalton, 2003). ISP modeli ve Ellis modelini karşılaştıran Robson ve Robinson (2013), söz konusu iki model arasındaki farkları şu şekilde değerlendirmiştir: ISP modelinde bilgi arama eylemi birbiri ardından gelen aşamalardan oluşmaktadır, Ellis modelinde ise tanımlanan faaliyetlerin gösterildiği sırada gerçekleştirilme zorunluluğu yoktur. Ellis modeli bilgi arayan kişilerin faaliyetlerine odaklanırken, ISP modeli, her aşamada yer alan duygusal ve bilişsel yönleri de analiz etmektedir. Tıpkı Ellis modeli gibi, ISP modeli de bilgi sağlayıcıların rolünü hesaba

katmamaktadır ve bu gereksinimlerin ortaya çıktığı bağlamı da göz önünde bulundurmamaktadır. Kuhlthau modelinin öğrencilerin ve akademisyenlerin bilgi arama davranışını yansıttığı söylenebilir. Bu süreç, bilgi ve kaynak arayışında olan öğrencilerin ve akademisyenlerin, zihinlerinde oluşan soru işaretleriyle başlayan ve bilgiyi toplayıp, rapor haline getirip, diğer kişilerle paylaşma aşamasına kadar devam eden aktif bir öğrenme sürecidir. Kişi, bu süreçte hem problemi belirler, hem de probleme yönelik çözüm önerileri üretir ve çözüm kaynaklarına yönelir. Bu süreç, kişinin zihinsel karmaşasını yenmeye çalıştığı süreçtir.

Tablo 1: Kuhlthau bilgi arama süreci modeli (Kuhlthau, 1991)

Aşamalar	Duygular	Düşünceler	Eylemler	Görevler
1. Başlangıç	Belirsizlik	Genel / belirsizlik	Arka plan bilgisi arama	Tanı
2. Seçim	İyimserlik			Tanımla
3. Keşif	Kafa karışıklığı /tedirginlik/ şüphe		İlgili bilgileri arama	Araştır
4. Formüle etme	Netlik	Daralma/netleşme		Formüle et
5. Derleme	Yönelim duygusu/ güven	Artan ilgi	İlgili ya da odaklanmış bilgi arama	Topla
6. Sunum	Rahatlama /tatmin ya da hayal kırıklığı	Daha fazla netlik ya da odaklanma		Tamamla

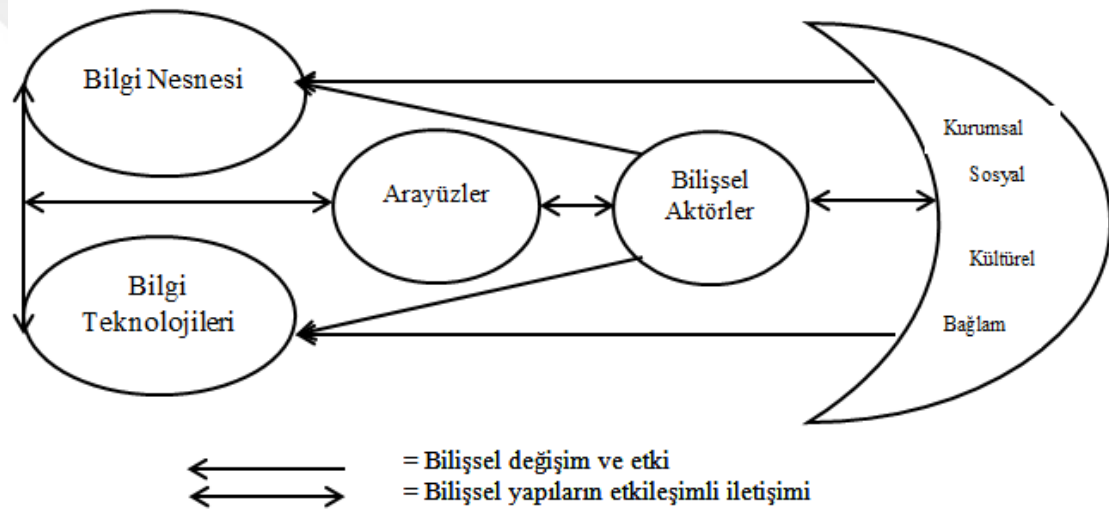
Kuhlthau ISP modeli, McNicol ve Dalton'ın (2003) halk kütüphanelerinde öğrenme döngüsünü gösteren modele benzemektedir. Bilgi kaynaklarının eleştirel değerlendirmesi her iki modelde de bulunmaktadır. Her iki modelde de öğrenme süreklilik gösteren bir faaliyettir. Sürecin değerlendirilmesi McNicol ve Dalton'un modelinde görülmektedir, Kuhlthau'nun sunum aşamasının da bir parçasıdır.

Tablo 2. Kuhlthau'nun ISP Modeli'nin alt boyutları, McNicol ve Dalton'un halk kütüphanelerinde öğrenme döngüsü (Kuhlthau, 2004, s. 82; Mc. Nicol ve Dalton, 2003)

Başlangıç	Arama sürecini başlatan öğrenme ve bilgi gereksinimi	Katılım	Öğrenciyi güdülemek, dikkat çekmek ve öğrenme için olumlu bir ortam oluşturmak
Seçim	Araştırılacak konuyu bulma	Planlama	Öğrenme gereksinimlerinin belirlenmesi-önceki bilgilerin yeniden derlenmesi ve yeni bilgi için gereksinimlerin belirlenmesi
Keşif	Genelden özele doğru bilgi arama (Her zaman aynı sırada olmayabilir)	Keşif	Öğrencilerin bilgi kaynaklarını incelemesi ve keşfetmesi
Formüle etme	Daha uygun bilgiye ulaşmak için odaklanılması gereken konunun netleştirilmesi	Yansıtma	Analiz, sadeleştirme, kuralın uygulanması, kavramın formüle edilmesi, toplanan bilgidaki örüntülerin tanımlanması
Derleme	Konuyu daha iyi anlamak için bilginin derlenmesi	Genelleme ve Uygulama	Öğrencilerin bağlantı kurmaları, öğrenmeyi etkinleştirmeleri ve çıkarımlarda bulunmaları
Sunum	Konunun sunulması, bilgiye duyulan gereksinimin yansıtılması ve uzman alanına ilgi duyulmasını sağlama	Değerlendirme	Öğrencilerin konuyu ne ölçüde algıladıklarını belirleyebilmeleri, yaklaşımlarını, yönelimlerini ve odak noktalarını değiştirmeye gerek duyup duymadıklarına karar vermeleri

2.4.8. Ingwersen ve Järvelin Modeli - 1995

Ingwersen ve Jarvelin (1995) modelinin temeli, Ingwersen'in (1992; 1996; 1999) bilgi arama ve bilgi erişim konularındaki çalışmalarına dayanmaktadır. Model, bilgi arama ve bilgi erişim süreçlerine odaklanmaktadır. Modelde, bilgi nesnesi, bilgi teknolojileri, arayüzler, bilişsel aktörler ve kurumsal, sosyal, kültürel bağlam verilmektedir. Bilişsel aktörler, bilgi arayan ve bilgiye ulaşmak isteyen kişilerdir. Bu aktörler (kişiler), bağlı buldukları kurumdan, sosyal ve kültürel çevre ile ilişki içine girerek bu bağlamların etkisi altında kalır.



Şekil 7. Ingwersen ve Jarvelin modeli-1995 (Ingwersen ve Järvelin, 2005, s. 261)

Modelde bilişsel aktörler dâhil edilmiştir. Modelde verilen algoritmik bilgi erişim süreçleri, bir bütün içinde değerlendirilmektedir (Wilson, 1999). Şekil 7'de, bilgi nesnelere ve teknolojilere tabanlı algoritmalar arasındaki etkileşim gösterilmektedir. Bu şekil, bireylerin bilgi erişim sistemleri ile olan etkileşimini göstermektedir. İnteraktif bilgi erişimi, bilgi arama sürecinin önemli bir bileşeni niteliğindedir. Bilgi erişimdeki etkileşim, bilgi erişim sürecinde, kullanıcı, arayüz ve bilgi erişim sistemi gibi tüm temel kullanıcıları dahil eden etkileşimli iletişim süreci olarak tanımlanmaktadır.

2.4.9. Wilson 1996 Modeli

Wilson'un 1996 yılında geliştirmiş olduğu bilgi arama davranışı modeli, 1981'de geliştirdiği modelin revizyonu niteliğindedir (Wilson ve Walsh, 1996), Kişi, bilgi gereksinimlerinin odak noktasında yer almaktadır. Engeller, araya giren değişkenlerle ifade edilmiştir. Araya giren değişkenler teriminin kullanımı, araya giren değişkenlerin, bilgi kullanımının hem destekleyici hem de engelleyici nitelikte olduğunu ortaya koymaktadır.



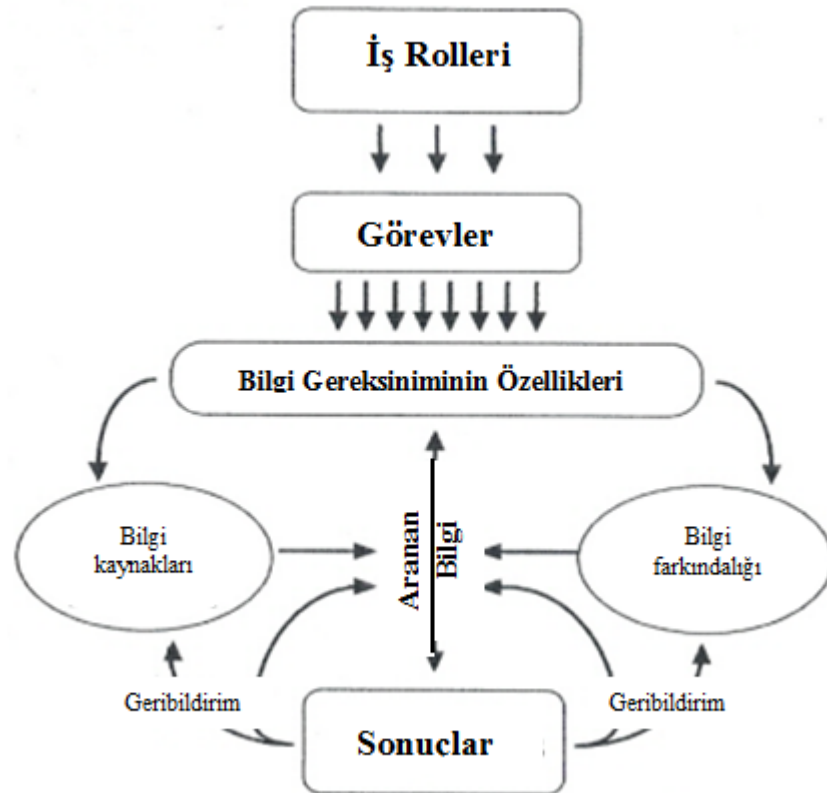
Şekil 8. Wilson 1996 modeli (Wilson, 1999, s. 569)

Bilgi gereksinimlerinin karşılanması söz konusu olduğunda üç kuram devreye girmektedir. Bunlar, bazı gereksinimlerin neden bilgi arama davranışını güdülemediğini açıklayan stresle başa çıkma kuramı (Folkman ve diğerleri, 1984, s.1), risk/ödül kuramı ve toplumsal öğrenme kuramıdır (Wilson, 2006). Modele göre ne tür ve ne yönde bilgi gereksinimleri olduğu belli olduğunda, bireyler problem çözmek için harekete geçmektedir. Birey, zihindeki bilgi boşluğunu tamamlamaya yönelik olarak harekete geçip bilgi arama davranışı sergilemektedir. Kişinin bilgi arama davranışı ve eylemi,

kişinin duygusal durumu ve demografik özellikleri, kişilerarası ilişkiler, çevre, bilgi kaynağının özellikleri gibi değişkenlerle olumlu ve olumsuz yönde şekillenmektedir.

2.4.10. Leckie, Pettigrew ve Sylvain'ın Mesleki Bilgi Arama Davranışı Modeli-1996 (Leckie, 1996)

Leckie, Pettigrew ve Sylvain (1996) modeli, doktor, avukat, mühendis gibi belirli bir meslek grubuna hitap etmesi ile Krikelas modeline benzetilmektedir ve model birbirine oklarla bağlı olan faktörlerden oluşmaktadır (Case, 2012, s. 147). İş rolleri ve görevleri bilgi arama sürecini güdüleyen faktörler olarak kabul edilebilir. Çalışanların işiyle ilgili bilgilere ulaşabilmesi için, bilgi arama eyleminde bulunması gerekmektedir. Genel bilgi gereksinimleri, iş ve görevlerden kaynaklanmaktadır. Modelde, bilgi arama davranışının faktörleri, bilgi kaynakları, var olan bilginin farkına varılma süreci ve bilgi arama davranışının sonuçları verilmektedir.

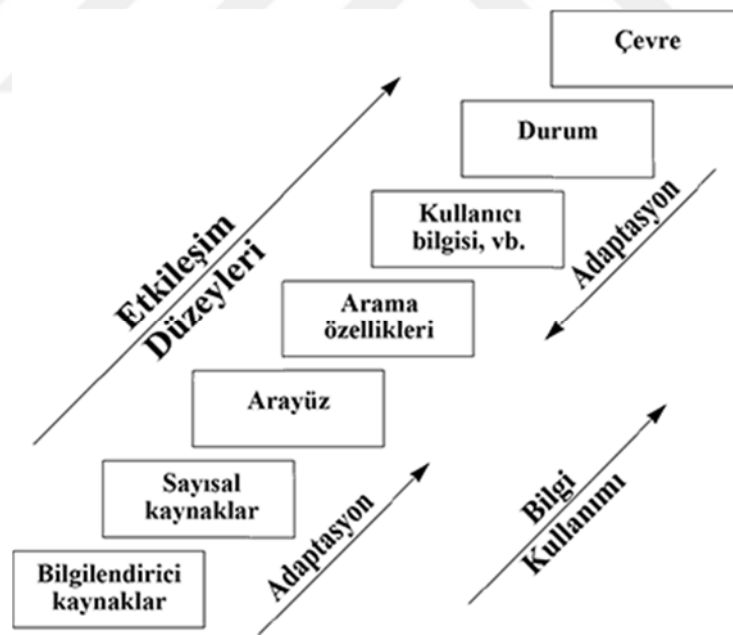


Şekil 9. Leckie, Pettigrew ve Sylvain modeli-1996 (Kuhlthau, 1991)

Modelde geri besleme döngüsüne yer verilmiştir (Leckie, Pettigrew ve Sylvain, 1996). Bilgi gereksiniminin karşılanmadığı durumlarda, kullanıcı bilgi arama sürecini yeniden başlatabilir ya da bilgi gereksinimini yeniden tanımlayabilir. Geri besleme döngüsü, bilgi gereksiniminin karşılanıp karşılanmadığını ortaya koymaktadır. Modelde gereksinimler bilgi kaynaklarına ilişkin farkındalık yaratmaktadır. Aşinalık, kaynağa ya da kullanılan kaynağa ilişkin önceki başarı, güvenilirlik, paketleme, zamanlama, maliyet, kalite, kaynakların erişilebilirliği modele ilişkin önemli değişkenlerdir (Case, 2012). Bu model günlük bilgi davranışlarına uygulanabilirlik açısından sınırlıdır.

2.4.11. Saracevic'in Katmanlı Etkileşim Modeli - 1996

Bu model, “yüzey” düzeyindeki arayüz vasıtasıyla *kullanıcı* ve *bilgisayar sistemi* arasındaki ilişkiyi etkileşim olarak adlandırmaktadır. Kullanıcı tarafındaki faktörler, bilişsel, duygusal ve durumsal düzeydedir (Saracevic, 1996). Saracevic'in katmanlı etkileşim modeli Ingwersen modeline benzemektedir.



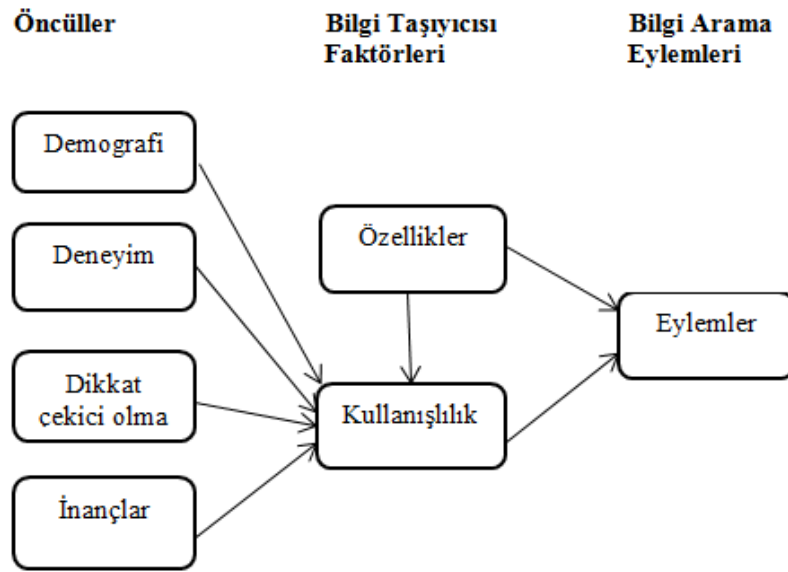
Şekil 10. Saracevic katmanlı etkileşim modeli-1996 (Saracevic, 1996)

Kullanıcı, arayüz aracılığıyla gereken komutu vererek ya da arama yaparak sistemle etkileşim içine girmektedir. Sisteme, üst veriye, resimlere ve metinlere aynı düzeyde tepki

vermektedir. Kullanıcı bilişsel düzeyde sistem çıktısı ya da sistem çıktısından elde edilen metinlerle etkileşimde bulunmaktadır (Wilson, 1999). Katmanlı etkileşim modeli, kazanım-kavrama-uygulama modeline dayanmaktadır. Kullanıcılar bilişsel süreç ile edinilen bilgiyi kullanabilmek için bilgi arama sistemleri ile etkileşime geçmektedir (Saracevic, 1996).

2.4.12. Johnson Modeli - 1997

Johnson (1997) kanser hastaları ve kanserle ilgili bilgi arayan diğer kişiler bağlamında detaylı bir bilgi arama modeli geliştirmiştir. Johnson (1996), kanserle ilgili bilgi arama eyleminin planlanmadan gelişen ve kişinin hayatında yeni olan bir süreç olduğunu belirtmiştir.



Şekil 11. Johnson modeli-1997

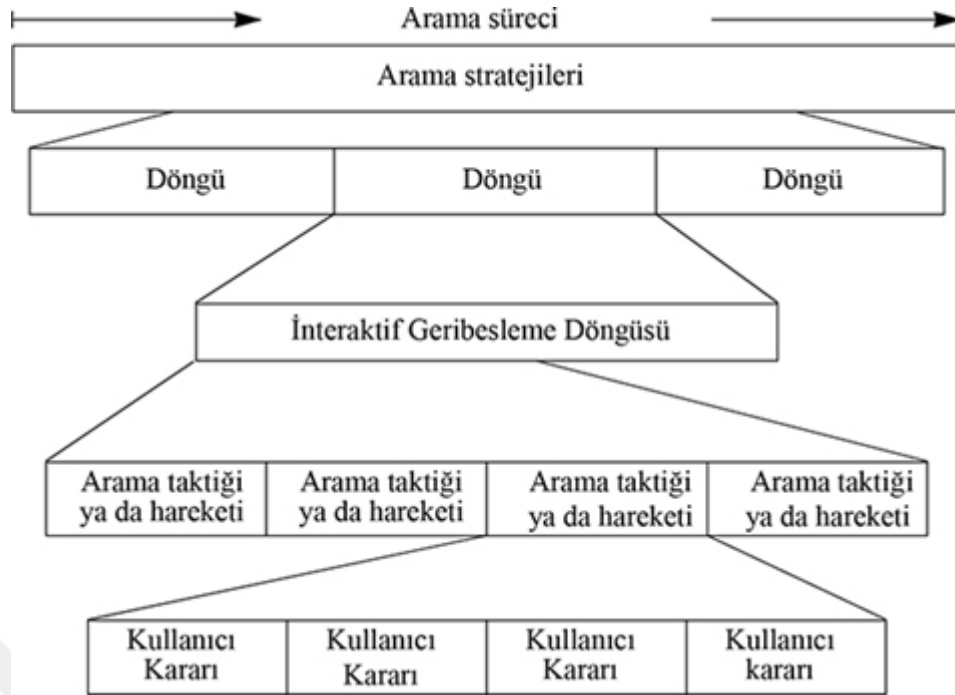
Johnson kişilerin medya ve diğer “bilgi taşıyıcıları” aracılığıyla sağlıkla ilgili konularda iletişim sürecinde olduğunu, ancak bu iletişim süreçlerinin sahip olunan bilgi gereksinimlerini karşılayamayacağını belirtmiştir. Bu modelde, bilgi arayanın yaş, cinsiyet, eğitim ve sosyo-ekonomik statü gibi demografik özellikleri, alandaki deneyimi, bilginin kişisel açıdan önemi, konuyla ilgili ve konuya uygun olması, bilgi arayanın konu alanına ve yeteneklerine ilişkin inancı da ele alınmaktadır. Bilgi taşıyıcısı faktörleri ise kaynağın özellikleri ve kullanılabilirliği. Her ikisi de bireyin kaynağa ilişkin arama yapma kararını etkilemektedir (Johnson, 1997).

2.4.13. Spink Bilgi Arama Modeli - 1997

Spink modeli (1997), bilgi arama sürecinde geri beslemenin önemini vurgulamaktadır. Bu etkileşimli bilgi arama modelinde çeşitli döngülerden oluşan çeşitli arama stratejileri mevcuttur. Her bir döngü, etkileşimli (interaktif) geri besleme döngüsüne sahiptir. Etkileşimli geri besleme döngüsü çoklu arama taktikleri ve stratejilerinden oluşmaktadır.

Etkileşimli geri besleme döngüsü kullanıcı ve bilgi arama sistemi arasında iletişimi sağlamaktadır. Bu model kullanıcıların bilişsel ve durumsal hâlini ortaya koymaktadır. Spink arama modelinin dayandığı hipotez şudur: Geri besleme mekanizmaları etkileşimli bilgi arama sürecini etkileyen faktörlerdir.

Etkileşimli arama süreci, bilgi arama sistemi çıktısının değerlendirilmesini, kullanıcı kararlarını, arama stratejilerinin değiştirilmesini kapsamaktadır. Modelin amacı, kullanıcıların arama sürecindeki stratejilerini ve etkileşimli geri besleme döngüsünü tanımlamaktır (Spink, 1997).



Şekil 12. Spink bilgi arama modeli-1997

Spink (1997), geri besleme yöntemlerinin bilgi erişim işleminde kullanıldığını belirtmiştir. Geri besleme, içerik uygunluğu, terim uygunluğu, taktik uygunluğu ve terminoloji uygunluğu gibi unsurlardan oluşur (Spink ve Zimmer, 2008).

2.5. MODELLERİN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Literatürde yer alan bilgi arama modelleri arasında bazı benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da bulunmaktadır. Modellerin genel bir değerlendirmesi bilgi arama davranışı ve ilgili süreçleri anlamak açısından önemlidir. Anlamlandırma modeli bireyin bilgi arayışındaki belirsizlik sürecinin giderilmesine odaklanmaktadır. Bireyin bilgisindeki boşluklar onu bilgi aramaya yönelten itici güç konumundadır. Belkin'in ASK modelinde birey bilgisindeki eksikliği fark etmesi, Wilson'ın modelinde kullanıcının bilgiye talepte bulunması söz konusudur. Wilson'un bilgi arama davranışı modelinde (1981) karşılıklı bilgi alışverişi, yani etkileşim söz konusudur. Dervin'in anlamlandırma modelinde, Wilson'ın Bilgi Davranışı Modelinde olduğu gibi, bireyin bilgi boşluğunu gidermek için yöneldiği bilgi sistemleri, kaynaklar ve kişilere yer verilmemiştir. Dervin modelinde “sonuç” olarak verilen bölüm, Wilson Bilgi Davranışı Modelinde “ başarı” ve “

başarısızlık” olarak detaylandırılmıştır. Wilson’ın Geliştirilmiş Bilgi Arama Modelinde bireyin psikolojik, duygusal ve bilişsel durumları da ele alınmıştır. Wilson, bireylerin fizyolojik, duygusal ve bilişsel gereksinimlerinin birbiri ile ilişkili olduğunu düşünmüştür. Model bilgi gereksinimini ortaya çıkaran çevre, sosyal rol, psikolojik, duygusal ve bilişsel durumlara yer vermiştir. Bunlar da bireyin tamamlaması gereken boşluğun farkına varmasını sağlamaktadır. Krikelas Modelinde bilgi gereksinimlerini ertelenebilen gereksinimler ve hemen karşılanması gereken gereksinimler olarak iki kategoriye ayrılırken kaynaklar da “içsel” ve “dışsal” olarak detaylandırılmıştır.

Wilson ve Ellis’in geliştirdiği bilgi arama modellerinde bilgi arama sürecinde kullanıcıların davranış, duygu, düşünce ve deneyimlerinin yanı sıra çevre faktörü de göz önüne alınmıştır (Kurulgan ve Argan, 2000). Kuhlthau ve Ellis’in modelleri aşamalı süreçlerden oluşmaktadır. Kuhlthau, Ellis’den farklı olarak kullanıcının her bir aşamadaki duygu ve düşüncelerini de açıklamaktadır.

Ingwersen ve Jarvelin’in modelinde bilgiye erişim etkileşimli bir süreç olarak açıklanmıştır ve bilgi erişim sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerine yer verilmiştir. Wilson’ın 1996 modelinde bilgi gereksiniminin oluşturduğu şartları harekete geçiren değişkenler (psikolojik, demografik, görevle ilgili, çevresel, kaynağın özellikleri) verilmiştir. Bu modelde bilgi arama davranışının sonuçlandırılması “bilginin işlenmesi ve kullanımı” olarak ele alınmıştır. Leckie, Pettigrew ve Sylvian Modelinde, bilgi arama davranışının sonucun ortaya koyan geri besleme döngüsüne yer verilmiştir. Johnson Modelinde kullanıcıya ve bilgi arama eylemini başlatan öncüllere yer verilmiş, yaş, cinsiyet, eğitim ve sosyo-ekonomik statü gibi demografik özelliklere değinilmiştir. Modelde bilgi arama davranışının sonucu verilmemiştir. Saracavic katmanlı etkileşim modelinde kullanıcı ve bilgisayar sistemi arasındaki etkileşime odaklanmıştır. Teknoloji kabul modelinde de Johnson modelinde olduğu bilgi kaynağının kullanılabilirlik özelliğine değinilmiştir.

Burada sunulanlar dışında da çok sayıda model olmasına karşın ele alınan modeller diğerlerine temel teşkil etmesi açısından önemlidir. Tüm bu modeller ve aralarındaki farklılıklar konunun çok yönlülüğünü ve karmaşıklık düzeyini göstermektedir. Ayrıca

çalışmanın kavramsal temelini oluşturulması, araştırmanın şekillendirilmesi ve anket sorularının belirlenmesinde yardımcı olmuştur.

2.6. GÜNLÜK BİLGİ VE GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ

Günlük bilgi, son zamanlarda bilgi davranışları ve bilgi arama davranışları konularının içinde ele alınan önemli kavramlardan biri olmuştur. Kişilerin günlük yaşamında karşılaştığı olaylar, katıldığı etkinlikler ve yaşamlarındaki çözümlenmesi gereken sorunlara ilişkin bilgi, günlük bilgi olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizce literatürde *everyday life information* ya da *daily life information need* olarak ele alınan kavram Türkçe literatürde *günlük bilgi*, *günlük yaşam bilgisi* gibi kavramlarla anılmaktadır.

Günlük bilgi, insanın günlük yaşamında kullandığı pratik bilgidir. Başka bir ifade ile, kişilerin günlük hayatlarında ve de “yaşantıları” sonucunda elde ettikleri bilgidir. Literatürde amiyane bilgi ve sağduyu bilgisi olarak da ele alınabilen günlük bilgi, aynı biyolojik ve toplumsal koşullara sahip olmalarından dolayı insanların ortak olarak paylaştıkları bilgi türlerinden biridir (Arslan, 2012).

Literatürde, günlük bilgi kavramı ilk kez Savolainen tarafından tanımlanmış ve günlük yaşamda bilgi aramaya ilişkin davranış modeli (ELIS-Everyday Life Information Seeking Model) yine Savolainen tarafından geliştirilmiştir. Modelin geliştirilme amacı, kişilerin günlük yaşamlarında aradıkları bilgiye ulaşmak için kullanacakları kaynakların seçimlerini etkileyen sosyal ve kültürel faktörleri detaylı bir şekilde analiz etmek ve iş için bilgi arama ve diğer alanlarda bilgi aramayı kıyaslamaktır. İşle ilgili bilgi arama ve diğer alanlarda bilgi arama arasında yapılan kıyaslamamanın amacı ikilem yaratmak değil aksine birbirini tamamlayan bu iki alanı şemsiye bir kavram olan “günlük bilgi” kavramı altında ele almaktır. Savolainen (1995), günlük bilgi kavramını Bourdieu’ün (1984) alışkanlıklar anlamına gelen *habitus* söylemiyle ilişkilendirmiştir. Bu söylem, kişilerin günlük yaşamdaki bilgi arama davranışlarının anlaşılması için bir çerçeve oluşturmaktadır (Head ve Esienberg, 2011).

Kişinin yaşam biçimi, alışkanlıkları, günlük eylemleri, faaliyetleri ile doğrudan ilgili olan günlük bilgi, günlük yaşam döngüsünde gerçekleşen olayların, faaliyetlerin ve eylemlerin

akışını kolaylaştıran bilgi türüdür (Savolainen, 1995). “Günlük yaşam hem iş hem de boş zaman faaliyetlerinin durağan ve devingen özelliğine işaret etmektedir. Günlük yaşamın en kilit özellikleri tanıdık, sıradan ve rutin olmasıdır” (Savolainen, 2004, s.1). Rutin düzende, günlük bilgi, bireylerin yaşam tarzı, tüketim davranışları, hobiler, işle ilgili olmayan eylemler ve boş zaman faaliyetleri ile ilişkilendirilebilir. Savolainen (2006), bilgi arama davranışının yerine getirilmesi gereken bir görev ya da çözülmesi gereken bir problem tarafından tetiklendiğini ifade etmektedir. Yani karşılaşılan problemler, bilgi arama döngüsünü ve böylece bilgi arama davranışını başlatan eksikliği ortaya çıkarmaktadır. Bu zincirleme olaya dayanarak bilgi gereksiniminin ve bilgi arama davranışının, birbiri ile örtüşen iki önemli terim olduğu söylenebilir.

Günlük bilgi, günlük yaşamın parçası olarak kişinin günlük yaşantılarındaki gereksinimlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bilgi sağlık, eğitim, sosyal yaşam, hobiler, din, haberler ve hava durumu, siyaset, yasal konular, ulaşım, ev, aile ve çocuk, teknoloji, duygusal ve toplumsal ilişkiler, e-devlet hizmetleri, vatandaşlıkla ilgili konular, alışveriş ve tüketici hakları, emlak, bilgi arama ve bulma, yatırım ve finans, iş ve kariyer ve mesleki konulara ilişkin olabilir. Tüm bu konular, kişilerin günlük hayatlarında bilgiye gereksinim duyacağı konular arasında yer almaktadır. Kişilerin bu konulardaki bilgi gereksinimlerinin karşılanması, günlük hayatlarında karşılaştıkları bir problemi çözümlenmelerini ve bunun dolaylı sonucu olarak da hayatlarının kolaylaşmasını sağlayacaktır. Bu açıdan ele alındığı zaman günlük bilgi çözüm üretici ve sorun çözücü özelliği ile önem taşımaktadır.

Günlük bilgi gereksinimi literatürde farklı şekillerde kavramsallaştırılmış ve farklı kullanıcı grupları üzerinde araştırılmıştır. Baxter (2000, s. 37) tarafından günlük bilgi, vatandaşlık bilgisi ve ulusal, yerel yönetim ile kamu sektörünün sağlamış olduğu bilgi türü olarak tanımlanırken, Agosto ve Hughes-Hassell (2005) tarafından kişinin sağlık, hava durumu ve beslenme alanlarında gereksinim duyduğu bilgi türü olarak tanımlanmıştır. Başka bazı çalışmalarda ise alışveriş ve dini konular (Fisher, Landry ve Naumer, 2007), haberler ve güncel konular, iş, tatil ve seyahat (Waiyahong, 2013; Lin, 2001) konularıyla ilgili bilgiler günlük bilgi kavramı ile ilişkilendirilmiştir.

Günlük bilginin çeşitliliğini örneklemesi açısından literatürdeki farklı yaklaşımlar burada kısaca özetlenecektir. Markwei (2013), iş, meslek, sağlık, okul ve finansal yönetim konularını günlük bilgi kapsamında değerlendirirken, Sun ve Kim (2013), finans ve sağlık konularına ek olarak haberler, yerleşim ve eğlenceye yönelik konuları da günlük bilgi kapsamında değerlendirmiştir. Olarongbe ve diğerleri (2013), sağlık hizmetleri, politika, güvenlik, tarım, devlet politikası, uluslararası politika, sosyal tesisler konularındaki bilgiyi; Vavrek (2011) hobi, eğlence, okul ödevleri, iş arama ve kariyer bilgisini; Barrett (2004), eğitim, iş, aile, ev içi ve dışı faaliyetler, emekli aylığının nereden alınacağı, nereden mali destek temin edileceği, evi yaşanılabilir kılmak için yapılması gereken değişiklikler, ev içi düzen ve ev eşyalarına ilişkin bilgiyi; Agosto ve Hughes-Hassell (2009), okul, iş, güncel olaylar, kıyafet seçimi, boş zaman faaliyetleri, hava durumu; Gray ve diğerleri (2005), seyahat, ulaşım ve sağlık konuları; Dearman, Kellar ve Truong (2008), bir ürüne yönelik fiyat, kalite bilgisi, hava ve trafik bilgisini; Savolenian (1995), sağlık, iş, eğitim, tüketim, ulaşım, eğlence, finansal ve yasal konularda bilgiyi; Maepa (2009), tıp, ulaşım, mesleki eğitim, kariyer danışmanlığı, iş, suçlarla ilgili, tarımsal, sosyo ekonomik sorunlar ve yasal konularla ilgili bilgiyi; Johnson, Andrew ve Allard (2001) ile Wikgren (2001) sağlık bilgisini; Carey, McKechnie ve Mc. Kenzie (2001) hamile kadınlara okul öncesi çocuklara yönelik bilgiyi günlük bilgi kavramı altında ele almıştır. Günlük bilgi kavramını tanımlarken araştırmacıların benzer konulara olduğu gibi farklı konulara da değindikleri görülmektedir. En büyük çelişki iş ile ilgili bilginin bu kapsamda ele alınıp alınamayacağı konusundadır. Bazı araştırmacılar iş ile bilgiyi bu kapsamda değerlendirirken bazıları iş ile ilgili bilgiyi özellikle kapsam dışında bırakmaktadır. Savolainen (1995, s. 260-261), günlük yaşamda bilgi aramayı iş dışı bilgi arama ve vatandaşlıkla ilgili bilgi arama olarak tanımlamaktadır. “Vatandaşlık bilgisi, vatandaşlık haklarıyla ilişkilidir, ayrıca sosyal kurumlarla ilgili uygulamaları kapsamaktadır. Günlük yaşamda işle ilgili bilgi arama ve iş dışı bilgi arama birbirinden ayrılan kavramlar gibi görünse de aslında birbirlerini tamamlayıcı özelliğe sahiptir”. “İş dışı bilgi arayışı” ve “vatandaşın” bilgi arayışı gibi terimler artık kullanılmamaktadır. İşi günlük yaşamdan ayırmak kolay olmadığı için birincisi kullanışsızdır, ikincisi ise ağırlıklı olarak bireylerin sosyal kurumlara karşı olan hak ve yükümlülüklerine gönderme yaptığı için oldukça dar bir terimdir. Bundan dolayı da “Günlük bilgi kavramı, bilgi arama kavramı ve bilgi arama davranışını iş ve iş dışı gibi birbirine karşı iki farklı gruba ayırmak yerine, bunun tam tersi

bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında birbirini tamamlayan bir etkinliği ifade edecek şekilde birleştirmektedir” (Savolainen, 1995, s.260; Uçak ve Topçu, 2012). Bu çalışmada da işle ilgili bilgi/mesleki bilgi günlük bilgi kapsamında ele alınmıştır.

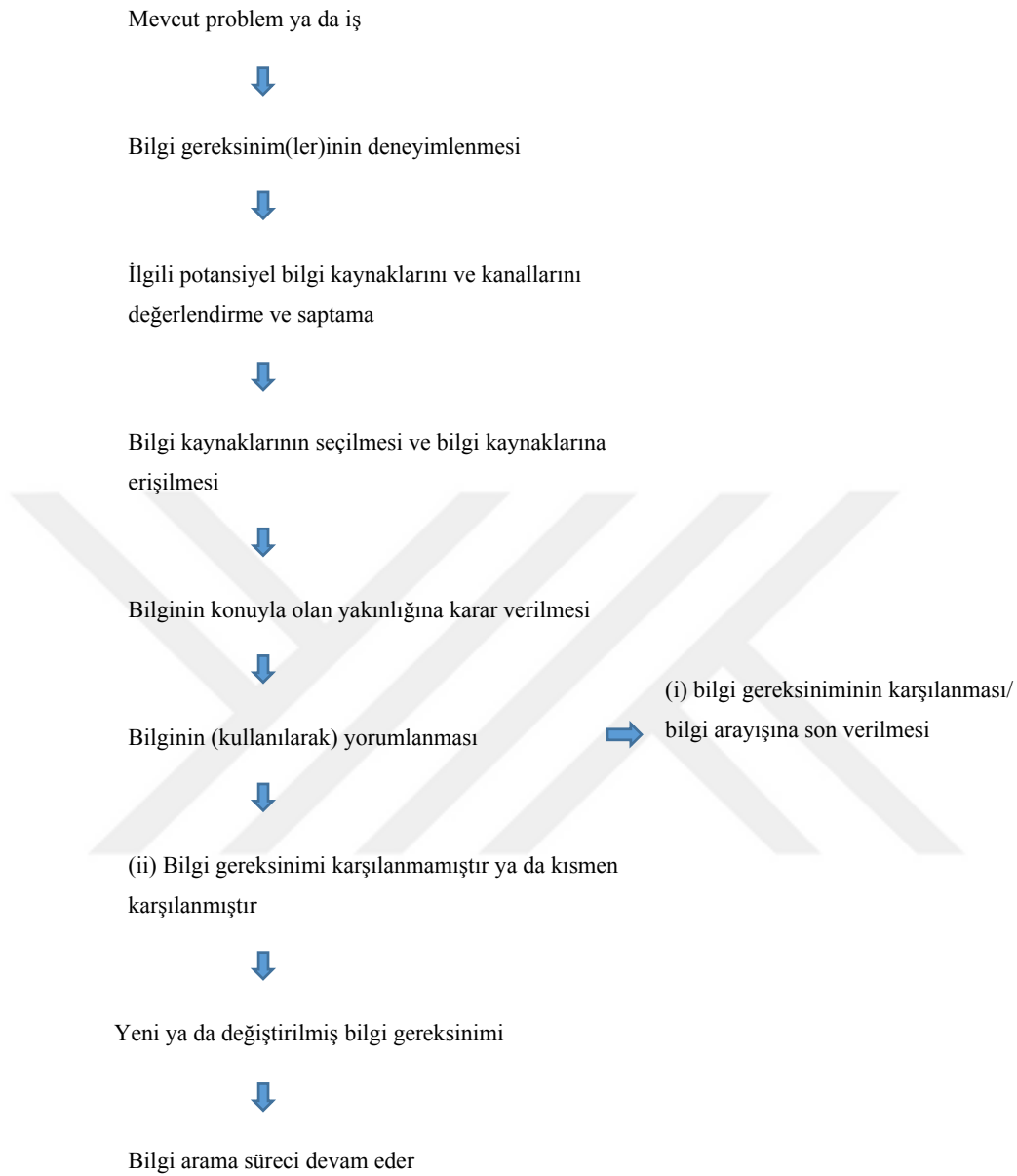
Fisher ve diğerlerinin (2007) çalışmasında, öğrencilerin kafeterya, bar ve sınıf dışındaki koridorlarda karşılıklı olarak günlük bilgi alışverişinde buldukları belirtilmiştir. Birey, hava durumu haberlerine göre giyinmekte, dışarı çıkarken şemsiyesini yanına almakta/almamakta ya da daha az trafik olan yolları tercih etmektedir. Radyo üzerinden dinlenebilen ve trafik durumunu belirten haberler, ücretsiz park yerleri, şehirde devam eden sosyal etkinlikler, şehir, kent ya da yöre ile ilgili yerel haberler ve ülkeyi ilgilendiren ulusal haberler, günlük bilgi kapsamında değerlendirilmektedir. Aspray (2011, s. 1) günlük bilginin satın alma faaliyetleri, yerel spor etkinlikleri, politika, tatil yerleri, okul, sağlık hizmetleri, vize hizmetleri, geri dönüşüm sistemleri, müzeler, vergi ödeme sistemleri, oy kullanma vb. ile ilgili olduğunu ifade etmiştir. Tüm bu alanlar, bireyin günlük yaşamında bilgi gereksinimi duyabileceği günlük yaşam alanlarıdır.

Günlük yaşamda duyulan bilgi gereksinimi yaşam tarzı ile yakından ilgilidir. Yaşam tarzı bireyin işi, boş zamanlarını nasıl değerlendirdiği, hobileri, tüketim davranışları ve önceliklerini içine alır. Geniş bir kavram olup, bireyin zamanının ne kadarını işe, ne kadarını iş dışı faaliyetlere ayırdığı ile bağlantılıdır. Sadece zaman açısından değil, ilgi duyulan faaliyetlere ayrılan kaynak, para ve bunların öncelikleri de belirleyici unsurlardır. Yaşam tarzı bireylerin günlük hayatları, karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunları çözüm tarzları üzerinde etkilidir. Yaşam tarzı genelde bireyin değerleri, tutum ve davranışlarını şekillendirirken, özelde bilgi kanal ve kaynaklarıyla olan ilişkisini de belirlemektedir (Uçak, 2012).

En genel anlamıyla günlük yaşam biçimi terimi, bireylerin günlük yaşamlarında yapmış oldukları seçimlere bağlı “olaylar dizisi” kavramına gönderme yapmaktadır. Burada “olaylar”, sadece iş dünyasını değil aynı zamanda ev işleri ve gönüllü eylemler (hobiler) gibi günlük yaşam dünyasında yer alan farklı eylemler anlamına gelirken “dizi” de bu faaliyetlere verilen öncelikler anlamına gelmektedir (Savolainen, 1995).

Yukarıda da belirtildiği gibi Savolenian (2006), günlük yaşamdaki bilgi arama davranışını şematik bir modelle açıklamıştır (Bakınız Şekil 13). Bu model, bilgi arayışının yapılması gereken bir iş ya da çözülmesi gereken bir sorunun neden olduğu bilgi gereksinimleri ile tetiklendiğini ortaya koymaktadır. Bir sonraki aşamada birey, bilgi gereksinimini karşılamak için faydalı bilgi sağlayabileceğini düşündüğü kaynak ve kanalları düşünüp belirlemektedir. Sonrasında, seçtiği bilgi kaynaklarına erişmeye çalışmakta ve bu kaynaklardan ilgili bilgileri alıp değerlendirmektedir. Sürecin son aşamasında bilgi kullanılmaktadır.

Günlük yaşamımızda bilgi gereksinimi, farklı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bilgi gereksiniminin ortaya çıkabileceği durumlara Julien ve Michels (2004) şu örnekleri vermiştir: Kişinin kendisi için bir CD çalar almak istemesi, kişinin bir kayak gezisi planlaması, işe yönelik bilgi toplama gezisi planlamak, çevrimiçi oyunda rol üstlenmek için oyuna katılım hazırlıklarını tamamlamak, çevrimiçi bir oyuna katılmak, çim biçme makinası almak istemek, kış mevsiminde bir iş gezisi planlamak ve havayla ilgili bilgiye gereksinim duymak, iş yerinde bir ekipmanı tamir etmek, iş için projeleri gözlemlemeye gereksinim duymak.



Şekil 13. ELIS - günlük bilgi arama modeli (Savolainen, 2006)

Yukarıda belirtilen durumlar, günlük yaşamda bireylerin karşılaştığı rutin durumlardır. Rutin ve sık sık karşılaşılan bu ve benzeri durumlar, bireylerin bilgi edinme gereksinimini doğurmaktadır. Birey, yukarıda verilen durumlarla ilgili zihnindeki bilgi boşluğunu/eksikliğini tamamlama amacıyla bilgiye gereksinim duyar ve gereksinim duyduğu bilgiyi arayıp elde etmeye çalışır. Genel olarak bireylerin günlük yaşamlarında

etkili ve faydalı nitelikte olan pratik bilgi şeklinde tanımlanan günlük bilgi bireylerin günlük yaşantılarında karşılaştıkları problemleri çözmelerine olanak sunarak günlük yaşamı kolaylaştırmaktadır. Bir anlamda günlük bilgi, bireyin günlük yaşamında gerçekleştirdiği faaliyetleri sırasında gerçekleşen bilgi boşluğunu dolduran, problem çözücü nitelikte olan ve anlık çözümler üretebilme özelliğine sahip yaşam-kurtarıcı bilgidir.

Williamson'a (1995; 1997) göre kişi, diğer bireylerle konuşurken, o ana kadar fark edemediği bir gereksinimini ortaya çıkartabilir. Bunun dışında, çevresini gözlemlerken, planlamadığı bir şekilde gereksiniminin farkına varabilir. Buna rastlantısal bilgi arayışı denilmektedir. Rastantısal bilgi arayışı, belirli bir amaca yönelik bilgi arayışının tam tersi şekilde gerçekleşmektedir. Her iki bilgi arayışı türü de günlük bilgi arama davranışının alt bileşenidir.

2.6.1 Günlük Bilgi Gereksinimi İle İlgili Çalışmalar

Literatür incelendiğinde, toplumun farklı kesimlerinin günlük bilgi gereksinimlerinin ve bilgi arama davranışlarının belirlenmesine yönelik birçok çalışmanın gerçekleştirildiği görülmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde bunların farklı meslek gruplarının günlük bilgi gereksinimleri, kentte veya kırsal kesimde yaşayan bireylerin günlük bilgi gereksinimleri, farklı yaştaki bireylerin günlük bilgi gereksinimleri, sağlık ve diğer bazı alanlarda günlük bilgi gereksinimleri gibi konularda yoğunlaştığı görülmektedir. Söz konusu çalışmalar gruplanarak özetlenecektir. Bazı çalışmalar birden fazla gruba girdiği için sadece bir grup altında ele alınmıştır.

2.6.1.1. Yaşa Göre Günlük Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar

Farklı yaştaki bireylerin günlük bilgi gereksinimlerini belirlemeye yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Fatima ve Ahmad (2008), 60 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, öğrencilerin bilgi gereksinimlerinin kariyer gelişimi, günlük yaşamda karşılaşılan problemleri çözme, makale yazma ve ödev hazırlamayla ilgili olduğunu ortaya koymuştur.

Greenberg ve Ilan (2014, s.185-191), İsrail’de 151 öğrenci üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada öğrencilerin bilgi gereksinimlerinin akademik araştırmalarla ilgili olduğunu belirtmiştir. Hughes-Hassel (2006, s. 160) kent gençlerinin günlük bilgi gereksinimlerini belirlemeye yönelik çalışmalarında, kent gençlerinin günlük bilgi gereksinimi duydukları konuları günlük yaşama rutini, sosyal faaliyetler, para, finans, güncel olaylar, sağlık, duygu, ilişkiler, popüler kültür, fiziksel güvenlik, iş sorumlulukları, sosyal-yasal normlar, kariyer, cinsel yaşam ve vatandaşlık görevleri olarak sınıflandırmıştır

Meyers ve diğerlerinin (2009) 8-12 yaş arası çocukların günlük yaşama dair bilgi davranışlarını analiz ettikleri çalışmada; okul ödevi, sosyal etkinlikler, ilişkiler, spor ve hobiler, tüketici bilgileri, moda ve popüler kültür, çevrede ve okulda olan olaylar gibi konular gereksinim duyulan günlük bilgi kapsamında belirlenirken; Lu (2008), çocukların günlük bilgi gereksinimlerine ilişkin gerçekleştirdiği çalışmada, davranış (kişilik gelişimi, ebeveyni dinleme), duygu (ilişki, kardeşin doğumu, evlatlık alma, boşanma, parçalanmış aile), başarı (bilgisayar becerileri ve okuma becerisi), duygudaşlık (engelli bireylere nasıl davranılacağı) konularını günlük bilgi kapsamında ele almıştır.

Denise ve Santra (2010, s. 28), kent gençleri üzerinde yaptıkları çalışmada okul ödevi, etkinlik tarihi, yemek seçimi, alışveriş/ürüne ilişkin bilgi, güncel olaylar/tarih, kıyafet seçimi, televizyon programı, hava, trafik/ulaşım, okul etkinlikleri, boş zaman, meslek bilgisi gibi konuları günlük bilgi kapsamında belirlemiştir. Head ve Eisenberg (2011), 8.353 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, öğrencilerin günlük bilgi gereksinimlerinin haberler, güncel olaylar, ürün /hizmet satın alımı, sağlık, iş, kariyer, gezi planı yapma, ev yaşamı, danışmanlık, uzman arama ve dini bilgiyle ilgili olduğunu saptamıştır.

2.6.1.2. Yaşanılan Yere Göre Günlük Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar

Literatürde kentte yaşayan ve kırsal bölgede yaşayan bireylerin günlük bilgi gereksinimlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar da mevcuttur.

Aboyade (1987) kırsal bölge sakinlerinin günlük yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerinin tohum, gübre, böcek ilacının nereden temin edileceği, mekanik cihazlar, fiyatlar,

tedarikçiler ve ürünlerle ilgili olduğunu ortaya koymuştur. Tarım dışı faaliyetler ise, yiyecek üretimi, tekstil, pişirme, kuaförlük, ayakkabı tamiri, ayakkabı yapımı, ahşap işleri, metal işleri, radyo, televizyon, ulaşım araçları tamiri, boyama, sabun yapımı, bitkilerin işlenmesi, sanat ve el sanatları, sağlıklı içme suyu, çok sık görülen hastalıkların engellenmesi, beslenme, sağlık hizmetleri, eğitim faaliyetleri, yetişkin okuryazarlık programları, okul ve sınav programlarıyla ilgilidir (Aktaran: Islam ve Ahmed, 2012, s.140)

Kukka ve diğerleri (2011); akıllı kent alanlarında günlük bilgi arama eylemine ilişkin gerçekleştirdikleri çalışmada, günlük bilgi kapsamında “Bir sonraki otobüs ne zaman kalkıyor?” ya da “en yakın açık restoran nerede?” gibi soruları analiz etmişlerdir. Bireylere sunulan haritalar (mekânların nerede ve hangi civarda olduğu), ulaşım (toplu taşıma zaman çizelgeleri, ulaşım hatları vb.), etkinlikler (bugün, yarın ya da gelecek hafta hangi etkinlikler olduğu), yemek (restoran menüleri, indirimli saatler vb.), mekân açılış saatleri, yerel tarih, sağlık hizmeti ile ilgili genel bilgiler, hava (hava durumu), trafik (ücretsiz park alanları, inşaat alanları, trafik sıkışıklığı vb.) reklamlar, mağaza fırsatları, medya, belediye haberleri, eğlence, oyunlar, bulmaca gibi hizmetler, günlük bilgi kapsamında değerlendirilmiştir.

2.6.1.3. Mesleğe Göre Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar

Literatürde farklı meslek gruplarının bilgi gereksinimlerini belirlemeye yönelik çalışmalar da yapılmıştır. Singh ve Sharma (2013, s. 231), gazetecilerin günlük yaşamdaki bilgi arama davranışları üzerine yaptıkları çalışmada gazetecilerin siyasi faaliyetler, sosyal faaliyetler, ekonomik faaliyetler /ekonomik gelişim, dini faaliyetler, spor, eğitim, sağlık, kişisel gelişim, iş, finans konularında bilgi gereksinimleri olduğunu ortaya koymuştur.

Glendenning, Asenso-Okyere ve Govindarajan (2011)’in Hindistan’da çiftçiler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada çiftçilerin günlük bilgi gereksinimlerinin zararlı böceklerle /hastalıklarla başa çıkma, böcek zehri, gübre, tarım ürünü sigortalama, tohum çeşitliliği, tohum bakımı, iklim, toprak verimliliği, pazarlama, fiyat, tüketici, dikim/ekim yöntemleri, hasat, depolama ve çapalamayla ilgili olduğu saptanmıştır. Ozowa’nin (1995)

Afrika’da çiftçiler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada da benzer şekilde, çiftçilerin bilgi gereksinimlerinin zararlı böcekler, yabancı otlar, nem yetersizliği, toprak verimliliği, çiftçilik, çiftçi kredisi, toprak kayması ile ilgili olduğu ortaya koyulmuştur. Hill’in (2009) Kuzey Victoria’da çiftçilerin bilgi gereksinimlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği çalışmada, çiftçilerin bilgi gereksinimlerinin yetiştirilen mahsuller, üretim problemlerinin yönetimi, işletim maliyeti, uygulamaya yönelik problemler, saha gereksinimleri, tarımsal bilgi, mevcut sulama sistemleri, araştırma sonuçları, mahsul üretimine ilişkin bilgiler ve sanayi düzenleme kurulunun izin koşullarıyla ilgili olduğu belirlenmiştir.

Chaurasia ve Chaurasia (2012), 72 bilim insanı ve öğrenci üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, bu grubun bilgi gereksinimlerinin kariyer gelişimi, akademik ödevler ve yarışmalara hazırlıkla ilgili olduğunu saptamıştır.

Preez (2008, s. 179, 185, 186, 193) inşaat mühendislerinin bilgi gereksinimlerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, mühendislerin bilgi gereksinimi duydukları konuları bina için hangi tür temelin uygun olduğu, ne tür bir yapı olacağı, binanın boyutları, binanın kullanım amacı, binanın havalandırma, yangın ve koruma sistemi gereksinimleri, proje için uygun standartlar, projenin öngörülen işletim maliyeti, civardaki evlerde kimlerin yaşadığı, her bir ev için elektrik talebinin ne olacağı, müşterinin talep ettiği ekipman türü, ekipmanın özellikleri ve maliyeti, ekipmanın uluslararası standartlara uygunluğu, ne tür su geçirmez malzeme kullanılacağı, ne tür dolgu malzemesine gereksinim duyulacağı, binanın geometrisi olarak belirlemiştir.

Sahu ve Singh (2013, s. 128), Hindistan’da astrofizik ve astronomi alanında çalışan 400 bilim insanı üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, bu grubun bilgi gereksinimlerinin eğitim, öğretim ve araştırma konularında olduğunu belirlemiştir.

Baro ve Ebhomeya (2013, s. 183) Nijerya’da 190 hemşire üzerine yaptıkları çalışmada, hemşirelerin bilgi gereksinimlerinin hastalıklardan korunma, AIDS virüsünün bulaşmasını önleme, hastalıkların ortaya çıkışı ve hemşirelik alanındaki yeni keşiflerle ilgili olduğunu belirtmiştir.

Ganzales ve diğeri, (2007, s. 347), İspanya’da 112 pratisyen hekim üzerine yaptıkları çalışmada, pratisyen hekimlerin bilgi gereksinimlerinin farmakoloji, reçete, dermatoloji, ortopedi, idare, gastroentoloji, kadın hastalıkları ve doğum, bulaşıcı çocuk hastalıkları, kulak-burun-boğaz, otolarenoloji, yetişkin solunum hastalıkları, yetişkin psikiyatrisi, yetişkin dermatolojisi, göz hekimliği, genel cerrahi, yetişkin nörolojisi, yetişkin kardiyovasküler hastalığı, tıbbi etik, aile hekimliği, üroloji ve beslenme ile ilişkili olduğunu saptamıştır.

Pakistan’da kadın milletvekilleri üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, milletvekillerinin bilgi gereksinimlerinin tarım, insan hakları, azınlık hakları, enerji ve güç, kadın hakları, kırsal gelişim, ticaret ve sanayi, dış ilişkiler, bilim ve teknoloji, hukuk ve adalet, askeriye, savaş, barış, kültür, finans, maliye konularında olduğu belirlenmiştir (Shaheen, Arif ve Naqvi, 2013, s. 48).

Odongo ve Ochalla (2003), Uganda’da balıkçıların bilgi gereksinimlerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, balıkçıların bilgi gereksinimlerinin pazarlama bilgileri, kredi, ödenek ve borçlandırma bilgileri, ekipman ve materyal kaynakları, eğitim ve öğrenim, güvenlik ve emniyet, daha ucuz ekipman kaynakları, vergi bilgileri ve devlet kuralları, ihale ve reklamcılık ile ilgili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Akinola (2009), eğitim fakültesinde görevli olan 100 akademisyen üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, akademisyenlerin bilgi gereksinimlerinin eğitim, eğlence, sağlık, spor ve haberlerle ilgili olduğunu ortaya koymuştur.

2.6.1.4. Sağlık Alanında Bilgi Gereksinimleri İle İlgili Çalışmalar

Yukarıda sunulan çalışmalar ek olarak literatürde bireylerin sağlık alanındaki günlük bilgi gereksinimlerini belirlemeye yönelik çalışmalar da gerçekleştirilmiştir. Matthew, Anthony ve Win (2002, s.5) yaşlı hastaların bilgi gereksinimlerinin hastalıklar, ilaçlar, tedavi yöntemleri, sosyal hizmetlere erişim, yorgunlukla başa çıkabilme yöntemleri, hastalıkların psikolojik sonuçlarıyla ve hastalıklar sırasında ortaya çıkan sorunlarla başa çıkabilme yöntemleriyle ilgili olduğunu belirlemiştir.

Mc. Parland (2009), prostat kanserli hastaların bilgi gereksinimlerinin tedavi süreci, hastalığın yan etkisi, iyileşme oranı ve hastalığın seyriyle ilgili olduğunu belirtmiştir.

Griffiths ve Crisp'in (2013) yaşları 18 ile 65 arasında değişen 12.319 kişinin depresyonla ilgili karşılanmayan gereksinimlerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada bilgi gereksinimlerinin 21 başlık altında toplandığı görülmüştür. Bunlar toplum içerisinde depresyonun görülme sıklığı, depresyon belirtileri ve kişinin depresyon durumunu ifade etmesi, depresyon sebepleri ve en yüksek depresyon riskini kimin taşıdığı, depresyon süreci (ne kadar sürdüğü ve neden ve nasıl tekrarladığı), depresyona iyi gelen tedaviler, depresyonda olan kişiye hangi profesyonel ve vasıflı kişilerin yardımcı olabileceği, hangi ilaçların depresyona iyi geleceği, anti-depresan ilaçlarının yan etkileri, hangi psikolojik tedavilerin depresyona iyi geldiği, hangi yaşam tarzının depresyonu iyileştirebileceği, depresyonda olan bir bireyin kendine nasıl yardımcı olabileceği, depresif hissetmekle ilgili insanların kişisel hikayeleri, depresyonun başlangıç aşamasında depresyonla başa çıkma konusunda hastaların kişisel hikayeleri, insanların depresyonla ilgili diğer kişilerin tavırlarına yönelik kişisel hikayeleri, insanların depresyona ve hangi tedavinin iyi olabileceğine ilişkin deneyimleri, depresyonla mücadelede hükümetin politika ve stratejileri, iş yerinde depresyon politikaları, depresyonla ilgili güncel araştırma bulguları ve depresyon üzerine araştırma fonlarıyla ilgilidir.

Taveres, Hepworth ve Costs (2011, s. 133), Brezilya'da gerçekleştirdikleri çalışmada, vatandaşların sağlıkla ilgili günlük bilgi gereksinimlerinin nerede röntgen çektirilebileceği, nerede AIDS testi yaptırılabilceği, psikoterapi, diş, dermatoloji, nöroloji alanlarında nereye gidilebileceği, hamileliği önleme, diyabet, cinsel yolla bulaşan hastalıklar, yüksek kolesterol, diğer hastalıklara ilişkin tıbbi bilgi (ilaçların kimyasal bileşenlerine ilişkin bilgi), ilaçların kullanımına ilişkin bilgi, halk sağlık sistemine ilişkin bilgi ve vatandaşlık hakları ile ilgili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

2010-2011 yılları arasında Avustralya'da gerçekleştirilen çalışma hamile kadınların bilgi gereksinimleri ile ilgilidir. Çalışmaya katılan kadınların, hamilelikleri sırasında, hamilelik, doğum ve doğum sonrası dönemle ilgili bilgi gereksinimlerinin emzirme, annenin doğum sonrası iyileşme süreci, verilecek bakımın planlaması, bebek bakımı, bebeğin iş ve doğum, psikolojik değişimler, bebeğin beslenmesi (emzirme dışında),

hamilelikte bakım ve komplikasyonlar, ev rutini ve beklentiler, yenidoğan komplikasyonları ve toplumsal kaynaklarla ilgili olduğu belirlenmiştir (Grimes ve diğerleri, 2014).

Halkett ve diğerleri (2012, s. 396-404) göğüs kanseri sürecinde radyasyon tedavisi gören kadınların bilgi gereksinimlerine ilişkin gerçekleştirdikleri çalışmada, hastaların bilgi gereksinimlerinin radyasyon tedavisi planı, tedavinin yan etkileri, ciğerlerin tedaviden zarar görüp görmeyeceği, tedavi gören diğer bireylerin deneyimleri, cilt bakımının nasıl yapılması gerektiği, tedavi sonrasındaki süreç, maliyet, tedavi sürecinin kalbe etkisi ve tedavinin ilk gününün nasıl geçtiğiyle ilgili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Kanser hastalarının bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları üzerine Ürdün’de yapılan bir çalışmada, 1980 yılından 2003 yılında kadar yayımlanmış olan 112 çalışma incelenmiştir. En sık ifade edilen bilgi gereksiniminin kanser tedavisi ile ilgili olduğu sonucuna varılmıştır. Morrison ve diğerlerinin (2012) gerçekleştirdiği bir başka çalışmada, kansere, tedaviye ve kanserin yan etkilerine ilişkin bilgiye gereksinim duyulduğu ortaya koyulmuştur. Bu alanda yapılan çok sayıda araştırmanın sonuçları bireylerin, kanser, kanser tedavisi, tedavinin yan etkileri, hastalığın seyir süreci ile ilgili bilgi almak istediğini doğrulamaktadır (Ankem, 2006; Cox ve diğerleri, 2005; Galarce ve diğerleri, 2011; Matsuyama ve diğerleri, 2001; Morrison ve diğerleri, 2012).

Lwoga ve Mosha’nın (2014) Tanzanya’da bir tıp merkezinde zihinsel engelli çocukların bakıcılarının ve ailelerinin bilgi arama davranışlarına yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, sağlığa yönelik bilgi gereksinimlerinin beslenme, tedavi, sağlık eğitimi, fiziksel zindelik, hastalığın nedenleri, hastalığın engellenmesi, hastalığın seyri ve teşhisle ilgili olduğunu ortaya konulmuştur.

Robinson ve Robertson (2013), 46 erkek üzerine yaptıkları çalışmada, yeni baba olan erkeklerin aile üyelerinin, bebeğin ve eşin sağlığına ilişkin, orta yaşta erkeklerin iş ve aile faaliyetlerini sürdürebilmek için mevcut sağlık durumunu korumaya yönelik, yaşlı erkeklerin ise, destek almadan kendi bakımlarını sürdürmeye yönelik öneriler ve çözümler konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu ortaya atmıştır.

Stinson ve diğerkleri (2012), juvenil idiopatik artrit hastalarına yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, bu hastaların juvenil idiopatik artrit hastalığına yönelik testler, hastalığın belirtileri, bu hastalığın duygusal etkileri ve hastalıkla ilgili mevcut araştırmalar hakkında bilgiye gereksinim duyduklarını belirlemiştir.

2.6.1.5. Günlük Bilgi Gereksinimi İle İlgili Diğer alışmalar

Literatürde günlük bilgi gereksinimi konusunda diğer çalışmalar başlığı altında toplayabileceğimiz başka çalışmalar da mevcuttur. Bunlardan biri, felaket durumlarındaki bilgi gereksinimidir. Ryan'ın (2013) Avusturalya'da yaşanan bir sel vakasında bireylerin ne tür bilgiye gereksinim duyduğunu ve bilgi gereksinimlerini nasıl karşıladığını belirlemeye yönelik gerçekleştirdiği çalışmada, bilgi gereksinimlerinin, taşkının azami seviyesi, aile ve arkadaşların iyi olup olmadığı, yolların kapalı olup olmadığı, komşu kasabalar ve civardaki nehirler ile ilgili olduğu ortaya çıkmıştır.

Turistlerin bilgi gereksinimleri ile ilgili çalışmalar da bu kapsamda ele alınabilecek çalışmalardır Hwang, Jani ve Jeong (2013), yabancı turistlerle ilgili gerçekleştirdikleri çalışmada, turistlerin bilgi gereksinimlerinin konaklama, gezilecek ve görülecek yerler, uçak bileti ve mekân fiyatlarıyla ilgili olduğunu belirlemiştir.

Adjah (2005), okuma yazma öğrenen 122 kadın üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, bu gurubun günlük bilgi gereksinimlerinin okuma yazma becerilerini geliştirme, alış-verişte iletişim kurabilme ve çocukları için reçete okuma ile ilgili olduğunu belirlemiştir.

Williams ve Harris (2010, s. 992) Avusturalya'da göçmen halkların günlük yaşamlarında beslenmeey ilişkin ne tür bilgiye gereksinim duyduğunu ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada, bireylerin bilgi gereksinimlerinin gıda güvenliği, Avusturalya'ya özgü mutfak yemek malzemelerinin kullanımı, aile bütçesine uygun yemek pişirme ve sağlıksız gıdalardan kaçınma ile ilgili olduğunu saptamıştır.

Güney Avusturalya'da göçmenler üzerine yapılan bir araştırmada bilgi gereksinimleri iş, istihdam, dil, bilgisayar becerisi, sağlık sigortası, başarı, ulaşım, yerel kültür/yaşam tarzı,

şehir profili, yol güvenliği, göçmenlik, eğitim, vergi, bankacılık işlemleri olarak belirlenmiştir (Khoir, Du ve Koronios, 2014).

Westbrook (2008, s. 106-109), aile içi şiddetten kurtulmuş bireylerin günlük bilgi gereksinimlerinin çocuk bakımı, yasal konular, istihdam, sağlık, çocuklara yönelik devletin sunduğu hizmetler, zihinsel ve fiziksel sağlığa ilişkin bilgiler, yerleşim, mahkeme, resmi belgeler ve çocuk koruma hizmetleri ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur.

Loudon, Buchanan ve Ruthven (2015), ilk kez anne olanların günlük bilgi gereksinimlerine ilişkin olarak bir çalışma yürütmüştür. Çalışma sonucunda, bebeklerin uykusu, emzirme, süten kesme, bebek sağlığı ve bakımı konularında bilgi gereksinimlerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Edwards ve Fontana (2004), Avusturalya'da yaşlı insanların yasal bilgi gereksinimlerini belirlemeye yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, bilgi gereksinimlerinin konaklama, ev kiralama, kiracı, ev sahibi, finans ve tüketici hakları, psikolojik ve finansal sömürüyle başa çıkabilme yöntemleri, vasiyet, resmi şikayette bulunma, gayrimenkul, sağlık hizmetlerine erişim, ilaç kullanımı, sosyal güvenlik, bankacılık işlemleri ve banka kredilerine ilişkin olduğunu ortaya koymuştur.

2.6.1.6. Günlük Bilgi Gereksinimi İle İlgili Ülkemizde Yürütülen Çalışmalar

Günlük bilgi gereksinimi ile ilgili olarak ülkemizde yürütülen bir takım çalışmalar da mevcuttur. Uçak ve Topçu (2012), AAÖİHK, Beyoğlu Belediyesi Turabibaba Kütüphanesi ve Bilgi Erişim Merkezi, İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesinde toplamda 355 kullanıcının günlük bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi amacıyla bir çalışma yürütmüştür. Çalışmada kullanıcıların yarıdan fazlasının (yaklaşık %56) eğitim/araştırma konusunda, yaklaşık olarak üçte birinin (%30 civarında) mesleki konular ve sağlık alanında, dörtte birinin de (yaklaşık % 25) kültürel etkinlikler ve hobiler konusunda bilgiye gereksinim duyduğu sonucuna ulaşılmıştır. En az bilgi gereksinimi duyulan

konuların da ulaşım, emlak ve vergiler (yüzde 10'un altındaki oranlarla) olduğu tespit edilmiştir.

Diğer bir çalışma ise Kütüphan-e Türkiye projesi kapsamında gerçekleştirilmiştir. Halk kütüphanelerinde kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerine ilişkin olarak verilebilecek olası eğitim konuları ve bu eğitimlere ilişkin tutumlar belirlenmeye çalışılmıştır. 26 ilde 78 halk kütüphanesinde 2666 kullanıcıya anket uygulanmıştır. Kullanıcıların yarıdan fazlasının ileri düzey bilgisayar kullanımı (yaklaşık %64), İnternet üzerinden ilgi alanına yönelik ücretsiz kurslara (yabancı dil gibi) katılma (yaklaşık %50) konularında, kullanıcıların %40'ının sağlık ve %40'lara yaklaşan oranının ise İnternet üzerinden ders takibi (açık öğretim) konularında eğitim talepleri olduğu tespit edilmiştir. Eğitim taleplerinin daha düşük olduğu alanların ise banka kredileri ve faizler, ürün veya hizmet satımı (%20 civarında), tarım ve hayvancılık (%20'lerin altında) olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Al ve Soydal, 2015).

Ayrıca, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin kullanıcıların günlük bilgi gereksinimini karşılamak için yaratıcı kütüphane hizmetlerini kullandığı bilinmektedir (Alaca, 2015).

2.6.2. Günlük Bilgi Kapsamında Değerlendirilebilecek Konular

Literatürde yer alan ve yukarıda kısaca değinilen çalışmalardan elde edilen bilgiler günlük bilgi gereksiniminin meslek, yaş, ilgi alanları, sağlık durumu, yaşam koşulları, çevre gibi değişkenlere bağlı olarak değişiklik gösterebildiğini ortaya koymaktadır. Literatürdeki tanımlar ve bu alanda yürütülen araştırmaların sonuçlarından yararlanılarak günlük bilgi kapsamına giren konular bu çalışmaya esas teşkil edecek şekilde aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

- Vatandaşlık bilgisi ve vatandaşlık hakları: emniyet, insan hakları, kadın hakları, azınlık hakları, çocuk hakları, adalet, evlatlık edinme, sosyal hizmetler, uluslararası evlenme ve boşanmalar, evlenme ve boşanma, resmi belgeler, emekli aylığının nereden temin edileceği, aile hekimliği, oy verme, vergi ödeme, kişisel güvenlik, askerlik bilgileri,

- E-devlet hizmetleri: e-devlet hizmetleri ile ilgili genel bilgi (nelerdir, nasıl faydalanılır, vb.), mahkeme dava dosyası sorgulama, adli sicil kaydı sorgulama, yüksek öğrenim kredi ve yurtlar işlemleri, e-pasaport gönderi takibi, aile hekim bilgisi sorgulama, trafik poliçe sorgulama, vergi borcu sorgulama, tapu bilgileri sorgulama işlemleri, mesleki yeterlilik belgesi sorgulama, emekli aylığı, genel sağlık sigortası tescil ve prim borcu sorgulama, askerlik durum belgesi, günlük döviz kurları,
- Gönüllü faaliyetler ve hobilerle ilgili bilgi: sosyal tesisler, eğlence, spor, bilgisayar oyunları, televizyon programları, el sanatları, spor faaliyetleri, resim, yemek pişirme, çizim yapma, heykel, seramik, cam boyama, ahşap boyama, ebru, sabun yapımı, satranç gibi diğer oyunlar, takı tasarımı, edebiyat, okuma, yazarlık, kitap klüpleri, amatör tiyatroculuk, drama,
- Sosyal ve kültürel yaşam: yarışmalar, gönüllü faaliyetler, şehir içi etkinlikler, dernek faaliyetleri ve toplantıları, piknik ve oyun alanları, parklar ve çocuk parkları, sinema, tiyatro, konser, vb. sanatsal etkinlikler (mekân, tarih, saat, bilet program bilgileri),
- Ulaşım: toplu taşıma (saatler, duraklar, güzergahlar, ücretler), trafik yol durumu (yol sıkışıklık haritaları), otopark alanları (ücretli/ücretsiz), şehir yol haritaları.
- Haberler ve hava durumu: uluslararası haberler, ulusal haberler, yerel haberler/belediye haberleri, hava durumu,
- Alışveriş ve tüketici hakları: ürünler, tedarikçilerle ilgili bilgi (mağazalar, moda evleri, üreticiler), tüketici hakları, reklamlar, mağaza fırsatları, indirimler, kampanyalar, moda, kıyafet seçimi, defileler,
- Sağlık: devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri, özel hastanelerin sunduğu sağlık hizmetleri, hastaneler, sağlık bilgi merkezi, ezcane, hastalıklar, tedavi yöntemleri, hastalıklardan korunma yolları, ilaçlar ve ilaç kullanımı, diyetler, hijyen, tıbbi etik, alternatif tıp, yaşam koçluğu, psikolojik danışmanlık, doktorlar,
- Eğitim ve araştırma: okullara ilişkin bilgiler (devlet okulları, özel okullar, ücretleri, dersler, öğretmenler, vb.), ÖSYM (kontenjanlar, sınavlar, ek yerleştirmeler, önceki yılların sınav puanları), yetişkin okuryazarlık programları, yetişkin eğitime yönelik programlar, dil kursları, etüd merkezleri ve dershaneler, ödev hazırlama, bilimsel araştırma,

- Duygusal ve toplumsal ilişkiler: aile, akraba, arkadaşlık ilişkileri, iş ilişkileri, işte stres yönetimi, özel duygusal ilişkiler, duygu yönetimi/ilişkilerde kriz yönetimi, öfke yönetimi, psikolojik danışma,
- Turizm ve seyahat: gezilebilecek, görülecek yerler, acentalar, turlar, tatil paketleri, ulaşım bilgileri (uçak/tren/otobüs/gemi, bilet, vb.), oteller,
- İş ve kariyer: meslek edindirme kursları, iş ilanları, özgeçmiş oluşturma, kişisel gelişim kursları,
- Emlak: kiralık/satılık ev ilanları, ev sahibi/kiracı hakları, kontrat hazırlama, gayrimenkul/devremülk alımı,
- Ev, aile ve çocuk: ev dekorasyonu, tamirat, boya/badana, ev gereçlerinin tamiri, mobilya bakımı, temizlik ve bakım, çocuk bakımı, çocuk yetiştirme, çocuk ve gençlik psikolojisi, aile sorunları (bölünmüş aileler, vb.),
- Dini konular: dinler ve mezhepler, dualar, ayetler dini tefsirler, açıklamalar, hac yolculuğu, ibadethaneler (cami, kilise, havra, vb.),
- Siyasi konular: siyasi ideolojiler, siyasetçiler, siyasi partiler (hükümet programları, tüzükleri, merkezlerinin adresleri vb.), hükümet programları, dış politika, iç politika, seçimler, oy kullanma,
- Hukuki konular: dava açma, dilekçe yazma, avukatlar, hukuk büroları, avukatlık danışmanlık ücretleri, mahkemeler.
- Finans ve yatırım: borsa, döviz kursları, fonlar, krediler, yatırım planları, bireysel emeklilik işlemleri, faiz oranları, tahviller, bankacılık işlemleri, finansal danışmanlık,
- Teknoloji: teknolojik gelişmeler, haberler, bilgisayar yazılım ürünleri, bilgisayar donanım ürünleri, teknoloji mağazaları, üreticiler, diğer teknolojik ürünler, yeni çıkan ürünler, ürün fiyatları, online siteler,
- Bilgi arama ve bulma: bilgi kaynakları (türleri, özellikleri), ne tür bilgiyi nerede bulacağını öğrenme, bilgi kaynaklarına erişim (arama), İnternette bilgi arama (Google vs. gibi arama motorlarını kullanma), katalog kullanımı, veri tabanı kullanımı, e-kaynak kullanımı, bilginin değerlendirilmesi (güvenilir olup olmadığı),
- Mesleki konular

2.6.3. Günlük Bilgi Gereksinimi ve Halk Kütüphaneleri

Bireyin günlük bilgi gereksinimini karşılamak için başvurduğu yerlerden biri de kütüphanelerdir. Bilgi edinmek amacıyla kütüphaneye başvuru konular, eğitim faaliyetleri, sosyal ve kültürel yaşam, sağlık, ulaşım, hobiler ve boş zaman faaliyetleri gibi çeşitli alanlarda değişkenlik göstermektedir. Günlük bilgi gereksiniminin karşılanmasında her tür kütüphaneden yararlanmak mümkün olmakla birlikte bu konuda temel amaçları ve işlevleriyle de kolayca ilişkilendirilebilmesi yanı sıra koleksiyonları ve hizmet anlayışları açısından da en uygun kütüphane türlerinden biri halk kütüphaneleri olarak değerlendirilebilir. Literatürde halk kütüphanelerinin günlük bilgiyi karşılamadaki önemine değinen bazı çalışmalar mevcuttur (Finnish Libraries, 2016).

Halk kütüphanelerinin işlevlerden biri de bireylerin, eğitim, kültür ve boş zamanla ilgili bilgi gereksinimlerini hiçbir ayırım gözetmeksizin ve ücretsiz biçimde karşılayarak, bulunduğu yörenin toplumsal gelişimine katkıda bulunmaktadır (Yılmaz, 2013, s. 3). Halk kütüphaneleri her tür bilgiyi gönüllü olarak sağlayan bilgi merkezleri olma (IFLA, 2007), halkın bilgi edinme gereksinimini karşılama, bireysel ve yaşam boyu öğrenme çabalarını destekleme (T.C. KTB, 2012) gibi özellikleriyle de günlük bilgi gereksinimini karşılamaya en uygun kurumlar olarak görülmektedir.

Halk kütüphanelerinin potansiyel kullanıcı gruplarını listeleyen PULMAN ilkeleri (2004, s. 105) aynı zamanda söz konusu grupların gereksinim duyabilecekleri bilgiye de değinmektedir. Aşağıda yer verilen söz konusu liste incelendiğinde burada bahsi geçen bilginin günlük bilgi gereksinimi olduğu görülmektedir:

- Boş vakit geçirme de dâhil olmak üzere, çeşitli sebeplerden ötürü bilgiye gereksinimi olan toplum bireyleri,
- Hayatlarını değiştirecek kararların nasıl verildiğini araştıran, ulusal ve yerel hükümet bilgilerine, yasal bilgilere ve topluluk bilgilerine gereksinim duyan insanlar,
- Gönüllü çalışma imkânları ve çalışmak istedikleri alan hakkında bilgi arayanlar,
- Okullar, toplumsal merkezler, yerel yönetim büroları, ulaşım gibi konularda yerel bilgilere gereksinim duyan insanlar,

- Ulaşım, konaklama, gezilecek görülecek yerler, haritalar vb. bilgilere ulaşmak isteyen turistler,
- Çocuk gelişimi, sağlığı ve eğitimi konusunda bilgi arayan ebeveyn ve bakıcılar,
- Sağlık, sosyal yardımlar, yaşlı evleri konularında bilgi arayan yaşlı insan bakıcıları,
- Yasal bilgilere gereksinim duyan danışmanlık ajansları ve gönüllü kuruluşlar,
- Uzaktan eğitim programlarını takip eden ya da yerel üniversitelerde okuyan öğrenciler,
- Finansal bilgilere gereksinim duyanlar,
- Kendi konu alanlarında bilgilerini güncel tutmaya gereksinim duyan avukat ya da muhasebeci gibi meslek sahipleri,
- Bölge hakkında örneğin bir müze web sitesinden bilgi edinip yöreyi gezmek isteyen bir turist,
- Ev ödevi için destek isteyen okul çocukları,
- Dersleri için destekleyici bilgiye gereksinim duyan öğretmenler,
- Eğitim yasaları ve yerel yönetim bilgilerine gereksinim duyan okul yöneticileri.

Burada sınıflandırılan tüm konular, kullanıcıların günlük yaşam akışında karşılaştığı sorunların çözümlenmesi amacıyla bilgi gereksinimi duyduğu konulardır. Kullanıcıların, yaşamlarını kolaylaştırmak amacıyla bu tür bilgilere halk kütüphaneleri aracılığıyla erişebilmesi önemlidir.

Halk kütüphanelerinin kullanıcıların yukarıda belirtilen konulardaki bilgi gereksinimlerini karşılamanın yanı sıra, yerel etkinlikler, yerel tiyatrolar, sinemalar, konserler, tiyatro ve müzik dernekleri, fotoğrafçılık kulüpleri, bahçecilik kulüpleri konularında bilgi sağlaması (PULMAN, 2004, s.127), gelişmekte olan toplumlarda insanlara temel yaşam becerileri, yetişkin temel eğitimi ve AIDS gibi yaşamı tehdit eden konularda bilgiler sağlayarak günlük yaşam mücadelesine katkıda bulunması (IFLA, 2007) kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerine daha geniş bir yelpazede yanıt verebilmesi açısından önem taşımaktadır.

Kullanıcıların farklı türdeki bilgi gereksinimlerine yanıt verme, günlük yaşamdaki öğrenme ve bilgi edinme faaliyetlerini destekleme bağlamında da halk kütüphanelerinin

büyük işlevi vardır. Öğrenme birçok insan için yaşam boyu süren bir etkinliktir. Herşeyin hızla değiştiği bilgi toplumunda insanlar sürekli yeni beceriler edinme gereksinimi duymaktadır. Halk kütüphaneleri bu sürece yardım etmede önemli bir role sahiptir (IFLA, 2007). Bireyin eğitim ve öğrenme sürecine katkıda bulunan bir kurum olarak halk kütüphanesinin bir yaşam boyu öğrenme ve bilgi edinme merkezi olduğunu söylemek mümkündür.

Halk kütüphanelerinin kullanıcı odaklı hizmet geliştirmesi ve kullanıcılarının bilgi gereksinimlerine yanıt vermesi kullanıcı memnuniyeti açısından önemlidir. Sözü geçen kullanıcı memnuniyetinin oluşması için kullanıcıların gereksinimlerinin bilinmesi gerekmektedir. Bir başka deyişle, halk kütüphaneleri koleksiyonları ve hizmetleri ile kullanıcılarının gereksinimlerini karşılayarak hem temel görev ve sorumluluklarını yerine getirip hem de kullanıcı memnuniyetini artırabilirler. Ancak öncelikle kullanıcıların gereksinimlerinin saptanması gerekir. Günlük bilgi gereksinimi kullanıcı gereksinimleri çerçevesinde ele alınması ve detaylı olarak araştırılması gereken bir konudur.

Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi, söz konusu günlük bilgi gereksiniminin karşılanması için gerekli hizmetlerin tasarlanması, koleksiyonun değişen ve gelişen bilgi gereksinimine göre geliştirilmesi bu bağlamda halk kütüphanelerinin üzerine düşen sorumluluklardır.

Uçak ve Topçu'nun (2012) da vurguladığı gibi günlük yaşamda karşılaşılan sorunların çözümü için gereksinim duyulan bilgiye erişimde, diğer bir deyişle günlük bilgi gereksinimini karşılamada halk kütüphaneleri önemli kurumlardır. Halkın günlük bilgi gereksinimi üzerinde yürütülen araştırmaların bulguları halk kütüphanelerinin koleksiyon ve hizmet geliştirme politikalarının belirlenmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bilgi gereksinimi duydukları konuları, bilgi arama davranışlarını ve kaynak tercihlerini belirlemek kullanıcıları tanımak açısından önemlidir. Bu tür çalışmalar kullanıcı merkezli ve nitelikli hizmet geliştirmek için gerekli bilgi alt yapısının oluşmasına yardımcı olurlar.

2.6.4. Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (AAÖİHK)

Bu çalışma AAÖİHK’de gerçekleştirildiği için söz konusu kütüphane genel özellikleri ile burada kısaca tanıtılacaktır.

Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 25 Temmuz 1922’de hizmet vermeye başlamıştır. 26 Temmuz 1922 tarihinde Hakimiyet-i Milliye Gazetesi’nde “Maarif Umumi Kütüphanesi” başlığı altında kütüphanenin açılışı halka bildirilmiştir. 1993 yılında Ulus’a, 1971 yılında Yenimahalle semtine, 1981’de Bahçelievler’e, 1983 yılında da Kızılay Konur Sokak’taki şimdiki hizmet binasına taşınmıştır. 1985 yılında Milli Kütüphanenin kurucusu Adnan Ötüken’e ithaf edilmiş ve adı Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi olarak değişmiştir. 1934 yılında yayınlanan “Basma Yazı ve Resimleri Derleme” yasasıyla derleme kütüphanesi olmuştur. Bu nedenle diğer halk kütüphaneleriyle karşılaştırıldığında zengin bir koleksiyona sahiptir. Derleme yayınlar sadece kütüphane kullanılabilir ve Pazar günü dışında diğer günler kullanıcıların kullanımına açıktır.

Kütüphane idari ve teknik hizmetler olmak üzere iki birimden oluşmaktadır. İdari hizmetler birimi, idari mali işler, güvenlik hizmetleri ve yardımcı hizmetler bölümlerini; teknik hizmetler birimi ise, araştırma ve kullanıcı hizmetleri, çocuk, süreli yayınlar, ödünç verme, İnternet erişim merkezi, halkla ilişkiler ve tanıtım, teknik hizmetler bölümlerini içermektedir. Kütüphanenin temel amaçları ülke içinde yayınlanmış yayınları derlemek ve gerekli teknik işlemlerini yaparak kütüphane kullanıcılarının hizmetine sunmak, çevredeki eğitim-öğretim, sanat ve kültür kurumları ile işbirliği yapmak, kütüphane hizmetlerini yaygınlaştırmak, ilçe ve şube halk kütüphanelerine destek olmaktır (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi*, 2016).

2015 yılı sonu itibari ile, kütüphane koleksiyonu 785.372 materyalden oluşmaktadır. Kütüphane kültür, sanat, tarih ve edebiyat alanlarındaki yaklaşık 20 dergiye ve 16 ulusal ve 14 yerel gazeteye abonedir. Ayrıca pul, para ve

harita koleksiyonu bulunmaktadır (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 2016*).

Toplam üye sayısı 16.789, aylık kullanım sayısı ise yaklaşık olarak 3.400'dür. Kütüphanede 14'ü kütüphaneci olmak üzere 55 personel çalışmaktadır (Erencem Koç ile 07.04.2016 tarihinde yapılan görüşme). Kütüphane 162 kişilik oturma kapasitesine sahiptir. Kütüphanede KOHA Otomasyon Sistemi kullanılmaktadır (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 2016*).

Ödünç verme bölümü koleksiyonu satın alma ve bağış yoluyla gelen 15.000 kitaptan oluşmaktadır. Bu bölümdeki koleksiyonda, roman, hikaye, felsefe, kişisel gelişim, din, sosyal bilimler, siyaset, eğitim, sanat, biyografi, tarih ve coğrafya gibi farklı alanlardaki güncel kitaplar mevcuttur. Bu bölümdeki kitaplar on beş gün süreyle ödünç alınabilir ve bir defalık olmak üzere süre uzatılabilir (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 2016*).

Kütüphanede 2016 yılında hizmet vermeye başlayan bir İnternet erişim merkezi mevcuttur. Burada 30 bilgisayar, bir adet tarayıcı ve yazıcı mevcuttur. Merkez, hafta içi mesai saatlerinde en fazla 30 dakika olmak koşulu ile kullanıcılarına hizmet sunmaktadır (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 2016*).

Kütüphanenin halkla ilişkiler ve tanıtım birimi kullanıcılara kütüphane hizmetleri ve kuralları hakkında bilgilendirme yapmakta, randevu alarak gelen gruplara oryantasyon vermekte, kültürel faaliyetler düzenlemekte ve projeler hazırlamaktadır.

Kütüphanede belirli gün ve haftalarda panel, söyleşi, konferans, sempozyum, film gösterisi, açık oturum, konser, seminer, sergi, kitap kulübü çalışmaları ve imza günleri gibi kültürel ve sosyal faaliyetler düzenlenmektedir. Kütüphanenin çocuk bölümünde çocuk kitapları yazarlar, uzmanlar, doktorlar, eğitimcilerin katılımıyla seminerler ve söyleşiler yapılmakta ve okuma saatleri düzenlenmektedir (*Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, 2016*).

3. BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

3.1. GİRİŞ

Bu bölümde günlük bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları konusunda AAÖİHK kullanıcılarına uygulanan anket sonuçları değerlendirilecektir. Araştırma kapsamında 531 kişiye anket uygulanmıştır. Kullanıcılar 20 Kasım - 20 Aralık 2015 tarihleri arasında kütüphaneyi ziyaret eden kullanıcılar arasından gönüllülük bazında seçilmiştir.

Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerinin ve günlük bilgi arama davranışlarının belirlenmesine yönelik olarak hazırlanan anket üç bölüm altında düzenlenmiş ve toplam 35 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü demografik sorular ve kullanıcıların bilgisayar kullanma beceri düzeyleri, kütüphane kullanma amaçları ve sıklıkları gibi sorulara ayrılmıştır. İkinci bölüm günlük bilgi gereksinimleri konusundadır. Üçüncü bölüm bilgiye ulaşma (arama ve bulma) ve kütüphane kullanımı konusundaki sorunlara ve görüşlere ayrılmıştır.

Değişkenler açısından bulgular arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla Pearson'ın Ki-kare ve gruplar arası sıralamaların benzerliğini tespit edebilmek amacıyla Spearman'ın Sıralama Korelasyon testleri kullanılmıştır.

3.2. DEMOGRAFİK BULGULAR

3.2.1. Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumu ve Meslek

Araştırmaya katılan 531 kullanıcının %61'i (n=326) kadın, %39'u (n=205) erkektir. Kullanıcıların büyük çoğunluğu 16-25 yaşları arasındadır (yaklaşık %40, n=212). "56 yaş ve üzeri", "26-35 yaş arası" ve "15 yaş ve altı" gruplarının oranları %13 civarındadır (sırasıyla n=69, n=71 ve n=68). Sayıca en az temsil edilen grup %9 ile (n=50) "46-55 yaş arası" grubudur (bakınız Tablo 3). Literatürdeki benzer bazı çalışmalarda da genellikle

25 yaş altı genç kullanıcıların en kalabalık grubu oluşturduğu görülmektedir (Sinha, 2015; Uçak ve Topçu, 2012, Al ve Soydal, 2015).

Tablo 3. Yaş

Yaş	n	%
-15	68	12,8
16-25	212	39,9
26-35	71	13,4
36-45	61	11,5
46-55	50	9,4
56+	69	13,0
Toplam	531	100,00

Kullanıcıların yaklaşık yarısının (%52, n=278) eğitim durumu (öğrencilerden halen okumakta oldukları düzeyi, diğer kullanıcılardan ise mezun oldukları en son düzeyi belirtmeleri istenmiştir) lisans düzeyinde üniversite eğitimine işaret etmektedir. Bunu yaklaşık %25 (n=132) ile ortaöğretim düzeyi izlemektedir. En düşük oranlar %0,8 (n=4) ile doktora ve %3 (n=16) ile ilköğretim birinci kademe düzeylerine aittir (bakınız Tablo 4) . Veriler yaş verileriyle tutarlılık göstermektedir.

Tablo 4. Eğitim durumu

Eğitim durumu	n	%
İlköğretim – 1. kademe (1-5)	16	3,0
İlköğretim – 2. kademe (6-8)	55	10,4
Ortaöğretim (9-12)	132	24,9
Yükseköğretim (Lisans)	278	52,4
Yüksek lisans	46	8,7
Doktora	4	0,8
Toplam	531	100,00

Kullanıcıların yaklaşık yarısını öğrenciler (%51, n=272) oluşturmaktadır. Bu bulgu literatürdeki benzer çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir (Uçak ve Topçu, 2012; *Public Library Report*, 2008; Olarongbe, Adepoju, Akanbi- Ademolake ve Pedro, 2013;

Choudhury, 2013; Sinha, 2015, *Training Needs Assessment Report*, 2009, Al ve Soydal, 2015). Öğrencileri birbirine yakın oranlarla memurlar (%17, n=92) ve emekliler (%15, n=81) izlemektedir. Devlet dairelerine yakın olan merkezi konumu itibariyle AAÖİHK'nin özellikle öğle saatlerinde civardaki dairelerde çalışan memurlar tarafından kullanıldığı gözlenmiştir.

Tablo 5. Meslek

Meslek	n	%
Öğrenci	272	51,2
Memur	92	17,3
Emekli	81	15,3
İşçi	25	4,7
Diğer	24	4,5
İşsiz	21	4,0
Esnaf	9	1,7
Ev kadını	7	1,3
Toplam	531	100,0

İşçiler, işsizler, esnaf, ev kadınları ve diğer meslek gruplarından oluşan kullanıcıların oranları ise %5'in altındadır (bakınız Tablo 3). Literatürde kullanıcıların çoğunluğunun ev kadınlarından oluştuğu çalışmalara da rastlanmaktadır (Vavrek, 1995). Ancak bu çalışmada ev kadınları %1'lik bir oranla (n=7) en küçük grubu oluşturmaktadır. Diğer şikkını seçen kullanıcılar, mesleklerini mimar, televizyon kanalı kurucusu, TRT yönetmeni, vakıf çalışanı, avukat, hakim, stajyer avukat, tercüman, mühendis, serbest çalışan, hemşire, doktor veya özel sektör çalışanı olarak belirtmiştir. Diğer şikkını işaretleyenlerin çoğunluğunun serbest çalıştığı anlaşılmaktadır.

3.2.2. Bilgisayar Kullanma Becerileri Düzeyi

Bilgi davranışlarına olası etkisi nedeniyle kullanıcılardan bilgisayar kullanma konusundaki beceri düzeylerini değerlendirmeleri istenmiştir. Kullanıcıların %80'e yaklaşan büyük bir kısmı bilgisayar kullanma beceri düzeylerini "orta" veya "iyi" olarak tanımlamıştır (sırasıyla n=217 ve n=200). Düzeyini "çok iyi" olarak tanımlayanların oranı

yaklaşık %9'dur (n=49). “Zayıf” ve “çok zayıf” düzeylerinin toplam oranı %11 civarındadır (sırasıyla n=42 ve n=16). Kullanıcıların sadece %1'i (n=7) bilgisayar kullanmadığını belirtmiştir. Veriler kullanıcıların yaklaşık %90'ının bilgisayar kullanımı konusunda en azından temel düzeyde sorunu olmadığını göstermektedir (bakınız Tablo 6).

Tablo 6. Bilgisayar kullanma düzeyi

Bilgisayar kullanma beceri düzeyi	n	%
Çok iyi	49	9,2
İyi	200	37,7
Orta	217	40,9
Zayıf	42	7,9
Çok zayıf	16	3,0
Hiç kullanmıyorum	7	1,3
Toplam	531	100,0

3.3. KÜTÜPHANE KULLANIMINA YÖNELİK BULGULAR

3.3.1. Kütüphane Kullanma Sıklığı

Kullanıcıların yaklaşık yarısı (%51, n=272) kütüphaneyi kullanım sıklığını “ayda birkaç kez” olarak belirtmiştir. Üçte birlik oranın (%34, n=182) kullanım sıklığı ise “haftada birkaç kez”dir. Kütüphaneyi her gün kullandığını belirtenlerin oranı %7 (n=35) civarındadır. Yılda bir kaç kez veya daha seyrek kullananların oranı ise toplamda %8'i bulmaktadır. Bulgular kullanıcıların yaklaşık olarak %90'ının kütüphaneyi en azından ayda bir kaç kez kullandığını göstermektedir (bakınız Tablo 7). Benzer çalışmalarda farklı sonuçlara rastlanmaktadır. Kullanıcıların çoğunun kütüphaneyi haftada birkaç kez kullandığını belirleyen çalışmalar olduğu gibi (Vavrek, 1995; Choudhury, 2013; Sinha, 2015, Al ve Soydal, 2015) çoğunluğun kütüphaneyi her gün kullandığını belirleyen çalışmalar da vardır (Joy ve Idowu, 2014; Saravanan ve Jadhav, 2013). Bulgular arasındaki fark sosyo-kültürel etkenler ve kütüphanelerin olanakları başta olmak üzere pek çok başka etkenden kaynaklanıyor olabilir.

Tablo 7. Kütüphane kullanma sıklığı

Kütüphaneyi kullanma sıklığı	n	%
Hemen her gün	35	6,6
Haftada birkaç kez	182	34,3
Ayda birkaç kez	272	51,2
Yılda birkaç kez	26	4,9
Daha seyrek	16	3,0
Toplam	531	100,0

3.3.2. Kütüphane Kullanma Amacı

Kullanıcılara kütüphaneyi hangi amaçlarla kullandıkları sorulmuştur. Bu soru çok seçenek işaretlenmesine olanak tanıdığı için toplam 531'i geçmektedir. Kullanım amaçlarının başında %75 (n=400) ile “kaynak ödünç alma” gelmektedir. Bunu %37 (n=195) ile “çeşitli konularda (günlük bilgiyi de kapsayan her türlü konu) bilgi arama” ve %28 (n=146) ile “zaman geçirme” izlemektedir. “Ders çalışma” ve “araştırma yapma” kullanıcıların yaklaşık %20’sinin (sırasıyla n=104 ve 102) kütüphane kullanım amaçları arasındadır. “Ödev yapma” %12’lik (n=63) bir oranla diğerlerini izlemektedir. “Etkinliklere katılma” ve “diğer” seçeneğinin işaretlenme oranı %5 (sırasıyla n=27 ve n=30) civarındadır. “İnternet kullanma” yaklaşık %4 (n=19) ile kullanım amaçlarının en sonunda gelmektedir (bakınız Tablo 8).

Kullanıcılara İnternet’e hangi araçlar kanalıyla eriştikleri sorulduğunda bilgisayarlar vasıtasıyla erişimin %83’lük bir oranla (n=442 kişi) başta geldiği görülmüştür. Bilgisayarları %68 (n=362) ile akıllı telefonlar ve %28 (n=149) ile Tabletler izlemektedir. Kullanıcıların %2’lik (n=12) bir kesimi İnternet kullanmadığını belirtmiştir. Eldeki veriler İnternet erişiminde ağırlıklı olarak bilgisayarların ve akıllı telefonların kullanıldığını ancak kütüphaneden bu amaçla pek yararlanılmadığını göstermektedir. Bu durum kütüphanenin İnternet olanakları ile ilişkilendirilebileceği gibi kullanıcıların kişisel olanaklarıyla da ilişkilendirilebilir. Nitekim ülke genelinde halk kütüphaneleri kullanıcıları üzerinde yapılan ve 2015 yılında tamamlanan bir araştırmanın sonuçlarına

göre halk kütüphanesi kullanıcılarının %99'unun cep telefonu, %85'inin evde bilgisayarı ve %78'inin evden İnternet erişimi bulunmaktadır (Al ve Soydal, 2015).

Türkiye'deki halk kütüphaneleri kullanıcıları üzerinde yürüttükleri yukarıda sözü geçen çalışmalarında Al ve Soydal (2015) kullanıcıların öncelikle kaynak ödünç alma, daha sonra ağırlıklı olarak ödev yapma ve ders çalışma amacıyla kütüphaneyi kullandığını saptamış ve bu durumu kullanıcıların önemli bir bölümünün öğrenci olması, okul kütüphanelerinin kendilerine düşen sorumlulukları yerine getirememesi ve kullanıcıların fiziksel mekana duydukları gereksinim ile ilişkilendirmişlerdir. İki çalışmanın bulguları arasında benzerlikler olduğu kadar farklılıklar da vardır. Farklılıklar büyük ölçüde AAÖİHK'nin kullanıcılarının yaklaşık yarısının öğrenci olmamasından kaynaklanıyor olabilir.

Tablo 8. Kütüphaneyi kullanım amacı

Kütüphaneyi kullanma amacı	n	%
Kaynak ödünç alma	400	75,3
Çeşitli konularda bilgi arama	195	36,7
Zaman geçirme	146	27,5
Ders çalışma	104	19,6
Araştırma yapma	102	19,2
Ödev yapma	63	11,9
Diğer	30	5,6
Etkinliklere katılma	27	5,1
İnternet kullanma	19	3,6

Diğer şıkkını seçen kullanıcılar kütüphaneyi kullanma amaçlarını kitap okuyarak bilimsel ve psikolojik hazza ulaşmak, bilgilenmek, psikolojik terapi ortamını yaşamak, çocuklarına kütüphane farkındalığı kazandırmak, kişisel gelişime katkıda bulunmak ve kitap okumak olarak belirtmiştir. Literatürdeki benzer çalışmaların bir kısmında kullanıcıların çoğunun kütüphaneyi çalışma ve araştırma amacıyla kullandığı (Choudhury, 2013) bir kısmında ise kullanıcıların çoğunun kütüphaneyi güncel bilgi edinme ve akademik amaçlarla kullandığı belirlenmiştir (Saravanan ve Jadhav, 2013).

Kullanıcıların kitap okumak için kütüphaneyi kullandığını belirleyen çalışmalar da vardır (*Training Needs Assessment Report*, 2009).

Kütüphaneyi kullanım amacının dağılımını görmek üzere mesleğe göre çapraz verilere de bakılmıştır. Tüm gruplar için en ağırlıklı kullanım amacı kaynak ödünç alma olarak görülmektedir. Bunun yanı sıra veriler diğer kullanım amaçlarına göre dağılımda mesleklere göre bazı farklılıklar olduğunu göstermektedir. Örneğin, kaynak ödünç almanın yanında öğrenciler kütüphaneyi en çok ders çalışma, bilgi arama, zaman geçirme ve ödev yapma amaçlı kullanırken diğer gruplar daha çok bilgi arama, zaman geçirme ve araştırma yapma amaçlı kullanmaktadır. Öğrencilerin kütüphaneyi ağırlıklı olarak kaynak ödünç alma ve ders çalışma amacıyla kullandığı başka çalışmalarda da saptanmıştır (Callinan, 2005). Emeklilerin ve ev kadınlarının ders çalışma seçeneğini işaretlememiş olmaları ise beklenen bir durumdur. Öte yandan çok az sayıda da olsa memur, esnaf, emekli ve işsizler arasında kütüphaneyi ödev yapma amaçlı kullandığını belirtenler olmuştur. Eldeki verilerle kesin bir yargıya varmak mümkün olmamakla birlikte söz konusu kullanıcıların çocuklarının veya bir yakınlarının ödevine yardım ediyor olabilecekleri düşünülebilir. Kütüphanenin meslek gruplarına yönelik hizmet sunmadığı ve bu nedenle öğrenci dışındaki diğer meslek gruplarının kütüphaneyi bu yönde bir beklenti ile kullanmadıkları da söylenebilir. Meslek grupları ve kütüphaneyi kullanım amaçları arasındaki istatistiksel ilişki %20'den fazla beklenen sıklık değerinin 5'ten küçük olması dolayısıyla test edilememiştir (bakınız Tablo 9).

Tablo 9. Mesleğe göre kütüphane kullanım amacı

Meslek	Memur		İşçi		Esnaf		İşsiz		Emekli		Ev Kadını		Öğrenci		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kaynak ödünç alma	71	77,2	20	80,0	7	77,8	17	81,0	50	61,7	4	57,1	214	78,7	17	70,8
Bilgi arama	42	45,7	10	40,0	5	55,6	7	33,3	49	60,5	2	28,6	73	26,8	7	29,2
Zaman geçirme	30	32,6	6	24,0	4	44,4	3	14,3	29	35,8	2	28,6	66	24,3	6	25,0
Ders çalışma	7	7,6	3	12,0	2	22,2	4	19,0	0	0,0	0	0,0	85	31,3	3	12,5
Araştırma yapma	11	12,0	1	4,0	3	33,3	6	28,6	16	19,8	0	0,0	56	20,6	9	37,5
Ödev yapma	2	2,2	0	0,0	1	11,1	1	4,8	1	1,2	0	0,0	57	21,0	1	4,2
Etkinliklere katılma	6	6,5	0	0,0	1	11,1	3	14,3	4	4,9	0	0,0	10	3,7	3	12,5
İnternet kullanma	2	2,2	1	4,0	3	33,3	3	14,3	3	3,7	0	0,0	6	2,2	1	4,2

*Her meslek grubu için kütüphaneyi kullanım amacı yüzdeleri o meslek grubundan ankete katılanların sayısına orantılanarak veriler hesaplanmıştır. Hesaplamaya temel alınan n değerleri şöyledir: öğrenci=272, memur=92, emekli=81, işçi=25, diğer=24, işsiz=21, esnaf=9, ev kadını=7

3.4. GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ İLE İLGİLİ BULGULAR

3.4.1 Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular

Kullanıcılardan günlük yaşamlarında hangi konularda bilgiye gereksinim duyduklarını kendilerine sunulan seçenekler üzerinden belirtmeleri istenmiştir. Literatürdeki çalışmalardan yararlanılarak seçenekler listesi mümkün olduğunca eksiksiz hazırlanmaya çalışılmış, ancak her ihtimale karşı şıklar arasına bir de “diğer” seçeneği eklenmiştir. Sosyal ve kültürel yaşam ile ilgili konular %79'luk bir oranla (n=417) en çok bilgi gereksinimi duyulan konu olarak görülmektedir. Bunu %76 (n=404) ile hobiler, %69 (n=365) ile eğitim ve araştırma, %62 (n=329) ile sağlık, %61 (n=321) ile haberler ve hava durumu, %59 (n=315) ile ulaşım ve %51 ile alışveriş/tüketici hakları ve siyasi konular (sırasıyla n=272 ve n=268) izlemektedir (bakınız Tablo 10).

Yukarıda sıralanan konuların dışında kalan konularda bilgiye gereksinim duyanların oranı yüzde ellinin altında kalmaktadır. Bununla birlikte bilgi arama ve bulma ile ilgili konularda bilgi gereksinimi duyan kullanıcıların oranı yüzde elliye çok yakındır (%49, n=261). Bu AAÖİHK'nin kullanıcı eğitimi politikaları açısından değerlendirilmesi gereken bir durumdur. Yüzde elliye varmamakla birlikte kullanıcıların %40'dan fazlası e-devlet, teknoloji, din, duygusal/toplumsal ilişkiler ve turizm/seyahat konularında bilgiye gereksinim duymaktadır (sırasıyla %47, n=250; %45, n=241; %43, n=228; %43, n=227 ve %42, n=225). İş/kariyer, yasal konular, ev/aile/çocuk ve yatırım/finans konularında bilgi gereksinimi duyanların oranı ise %30'lardadır (sırasıyla %39, n=205; %36, n=189; %35, n=184 ve %30, n=159). Emlak konusunda bilgi gereksinimi duyanların oranı nispeten daha düşüktür %26 (n=140) (bakınız Tablo 10).

Bilgi gereksiniminin en düşük olduğu konu %9 (n=45) ile mesleki konulardır. Bu durum da halk kütüphanesi açısından beklenen bir durumdur. Kullanıcıların yaklaşık yarısının öğrenci olduğu göz önüne alındığında özellikle emlak ve mesleki konularda bilgi gereksinimi oranının düşük olması beklenen bir durumdur. Diğer seçeneğini işaretleyenlerin oranının %3 (n=14) civarında kalması bu soru kapsamında sunulan seçeneklerin yeterince kapsayıcı olduğunu göstermesi açısından önem taşımaktadır.

Diğer seçeneği kapsamında belirtilen konulardan bazıları ekonomi, sosyoloji, tarih, felsefe, psikoloji, tarım, astroloji, jeomorfoloji, kadın çalışmaları ve feminizm, fantastik edebiyat, bilim kurgu, sanat tarihi ve edebiyat kuramlarıdır. Diğer kapsamında belirtilen konulardan bir kısmının mesleki konular altına girebileceği düşünülmektedir.

Tablo 10. Bilgi gereksinimi duyulan konular

Günlük bilgi gereksinimi	n	%
Sosyal ve kültürel yaşam	417	78,5
Hobiler	404	76,1
Eğitim ve araştırma	365	68,7
Sağlık	329	62,0
Haber ve hava durumu	321	60,5
Ulaşım	315	59,3
Alışveriş ve tüketici hakları	272	51,2
Siyasi konular	268	50,5
Bilgi arama ve bulma	261	49,2
E-devlet	250	47,1
Teknoloji	241	45,4
Dini konular	228	42,9
Duygusal/toplumsal ilişkiler	227	42,7
Turizm ve seyahat	225	42,4
İş ve kariyer	205	38,6
Hukuki/yasal konular	189	35,6
Ev, aile ve çocuk	184	34,7
Vatandaşlık hakları	183	34,5
Yatırım ve finans	159	29,9
Emlak	140	26,4
Mesleki konular	45	8,5
Diğer	14	2,6

Bulgular literatüre geçmiş bulgularla belli bir ölçüye kadar örtüşmekte ancak bazı farklılıklar da görülmektedir. Örneğin, eğitim (Savolainen, 1995; Uçak ve Topçu, 2012, Olarongbe, Adepoju, Akanbi- Ademolake ve Pedro, 2013; Griffiths ve diğerleri, 2006), sağlık (Uçak ve Topçu, 2012; Sin, Kim, Yang, Park ve Laugheed, 2011; Vavrek, 1995), sosyal ve kültürel yaşam, hobiler (Uçak ve Topçu, 2012) ve haberler (Sin, Kim, Yang, Park ve Laugheed, 2011) burada olduğu gibi diğer bazı çalışmaların sonucunda da yüksek

oranda bilgi gereksinimi duyulan konular arasında yer almıştır. Bunun tersine mesleki konular (Uçak ve Topçu, 2012; Issa, Abulkareem, Isah ve Kupolati, 2011), finans, iş ve kariyer (Sin, Kim, Yang, Park ve Laugheed, 2011) gibi diğer çalışmalarda öncelikli konular arasında saptanıp bu çalışmada çok ön sıralara çıkmayan konular da vardır.

3.4.2. Bilgi Gereksinimi Duyulan Alt Konular

Çalışma kapsamında bilgi gereksinimi duyulan genel konuların altında kullanıcılar tarafından ne tür bilgiye gereksinim duyulduğu da belirlenmeye çalışılmıştır. Her konu için önceden oluşturulmuş alt konular listesi kullanıcılarla paylaşılmış ayrıca açık uçlu diğer seçeneği sunularak listelerde eksik olabilecek konulara değinmelerine olanak tanınmıştır.

3.4.2.1. Sosyal ve Kültürel Yaşam Konusunda Bilgi Gereksinimi

Günlük bilgi kapsamında en çok gereksinim duyulan konu sosyal ve kültürel yaşamdır. Araştırmaya katılan 531 kişinin %79'u (n=417) bu konuda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda en çok sinema, tiyatro ve konser gibi kültürel ve sanatsal etkinlikler hakkında bilgi gereksinimi olduğu görülmektedir. Bu konuda bilgi gereksinimi olduğunu belirten 417 kullanıcının yaklaşık üçte ikisi (%64 – bu oran toplam 531 kullanıcının %50'sini oluşturmaktadır) bu konuda bilgi aramaktadır. Söyleşiler, fuarlar, kültür festivalleri gibi halka açık şehir içi etkinlikler ile müze ve kütüphane gibi kültür merkezleriyle ilgili bilgi gereksinimi yaklaşık %40'lık oranlarla ikinci ve üçüncü sıralarda yer almaktadır. Sivil toplum kuruluşu faaliyetleri (dernek faaliyetleri ve toplantıları), sosyal sorumluluk projeleri gibi gönüllü faaliyetler ile restoran/kafe gibi yerler (adres, rezervasyon bilgisi, menü, kampanyalar, fiyatlar, vb.) ile ilgili bilgi arayanların oranı ise üçte bir civarındadır (yaklaşık %35). Piknik, park ve oyun alanları, yarışmalar bu kapsamda bilgi aranan diğer konular olmakla birlikte bu konularda bilgi arayanların oranları %30'un altında kalmaktadır. Diğer şıkkının altında ise üniversite faaliyetleri, okul sosyal programları, üniversite öğrenci topluluklarından söz edilmiştir (bakınız Tablo 11).

Tablo 11. Sosyal ve kültürel yaşam konusunda bilgi gereksinimi

Sosyal ve kültürel yaşam	Toplam			
	n	%	n	%
Sinema/tiyatro/konser/sanatsal etkinlikler	265	63,5	417	100,00
Şehir içi etkinlikler	182	43,6	417	100,00
Müze ve kütüphane gibi kültür merkezleriyle ilgili bilgi	171	41,0	417	100,00
Gönüllü faaliyetler	149	35,7	417	100,00
Restoran/kafe vb. yerlerle ilgili bilgi/	146	35,0	417	100,00
Piknik ve oyun alanları	121	29,0	417	100,00
Yarışmalar	92	22,1	417	100,00
Parklar ve çocuk parkları	83	19,9	417	100,00
Diğer	3	0,7	417	100,00

3.4.2.2. Hobiler Konusunda Bilgi Gereksinimi

Spor, edebiyat, drama, el sanatları gibi pek çok konuyu içeren hobiler alanı tüm kullanıcıların yaklaşık dörtte üçünün (%76, n=404) bilgi gereksinimi duyduğu bir alandır. Spor faaliyetleri %54'lük bir oranla (tüm kullanıcılar göz önüne alındığında ise yaklaşık %40) bu alanda en ön sırada yer almaktadır. Bu durum kullanıcıların yaklaşık yarısının gençlerden oluşması ile açıklanabilir. Bunu yaklaşık %50'lik bir oranla edebiyat (kitaplar, yazarlık, kitap kulüpleri) izlemektedir. El sanatları, fotoğrafçılık, plastik sanatlar (resim, çizim, seramik, heykel) ve bilgisayar oyunları konularında bilgi gereksinimi duyanların oranları %24 ile %37 arasında değişmektedir. Gastronomi, oyunlar (satranç, sudoku gibi), tiyatro/drama, bahçecilik/çiçekçilik/origami, cam/ahşap boyama, ebru, sabun yapımı, maketçilik, takı tasarımı, dikiş/nakış/örgü/dantel konuları da nispeten daha az (%25'in altı) katılımcı tarafından bu kapsamda belirtilen konulardır. Diğer şikkının altında amatör balıkçılık, enstrüman çalma teknikleri, koleksiyonculuk, avcılık teknikleri gündeme getirilmiştir (bakınız Tablo 12).

Tablo 12. Hobiler konusunda bilgi gereksinimi

Hobiler	Toplam			
	n	%	n	%
Spor faaliyetleri	217	53,7	404	100,0
Edebiyat/okuma/yazarlık/kitap kulüpleri	205	50,7	404	100,0
El sanatları/becerileri ile ilgili genel bilgi, kurslar, kitaplar	149	36,9	404	100,0
Fotoğrafçılık	117	29,0	404	100,0
Resim/çizim yapma/seramik/heykel	99	24,5	404	100,0
Bilgisayar oyunları	95	23,5	404	100,0
Yemek pişirme/gastronomi	82	20,3	404	100,0
Amatör tiyatroculuk/Drama	73	18,1	404	100,0
Diğer oyunlar (satranç, sudoku vs.)	70	17,3	404	100,0
Bahçecilik/çiçekçilik/origami	65	16,1	404	100,0
Cam boyama/ahşap boyama/ebru/sabun yapımı vb.	57	14,1	404	100,0
Maketçilik	38	9,4	404	100,0
Takı tasarımı	35	8,7	404	100,0
Dikiş/nakış/örgü/dantel	34	8,4	404	100,0
Diğer	10	12,5	404	100,0

3.4.2.3. Eğitim ve Araştırma Konusunda Bilgi Gereksinimi

Eğitim ve araştırma konusunda bilgi gereksinimi olduğunu bildiren 365 kişinin (toplam kullanıcıların %69'u) yaklaşık yarısı ders müfredatı, öğretmenler, ders programları gibi okullara ilişkin bilgi ile dil kurslarına (adres, programları ücretler, vb) ilişkin bilgi aramaktadır. Bunu sırasıyla bilimsel araştırma (%45), ÖSYM (%42) ve ödev hazırlama (%32) ile ilgili bilgiler izlemektedir. Etüt merkezleri ve dershaneler ile yetişkin eğitime yönelik programlar gibi konularda bilgi arayanların oranı %30'un altında kalmaktadır. Diğer şikkının altında kullanıcılar genç eğitim kursları, çocuk eğitim programları, çocuklara yönelik sosyal programla desteklenmiş eğitim kampı, yurt dışı eğitim programları ve danışmanlık hizmetleri, üniversite eğitim politikaları ve eğitim dernekleri gibi konuları belirtmişlerdir (bakınız Tablo 13).

Tablo 13. Eğitim ve araştırma konusunda bilgi gereksinimi

Eğitim ve Araştırma	Toplam			
	n	%	n	%
Okullarla ilişkin bilgiler	186	51,0	365	100,0
Dil kursları	178	48,8	365	100,0
Bilimsel araştırma	164	44,9	365	100,0
ÖSYM ile ilgili bilgiler	154	42,2	365	100,0
Ödev hazırlama	116	31,8	365	100,0
Etüt merkezleri, dersaneler	86	23,6	365	100,0
Yetişkin eğitime yönelik programlar	81	22,2	365	100,0
Diğer	2	0,5	365	100,0

3.4.2.4. Sağlık Konusunda Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların %62'si (n=329) sağlık konusunda bilgiye gereksinim duymaktadır. Sağlık konusunda bilgiye gereksinim duyan 329 kişinin yarısından fazlasının hastalıklar, devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri ve tedavi yöntemleri hakkında bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir (sırasıyla %56, %53, %52). Bunu hastalıklardan korunma yolları, sağlık kuruluşları (hastane, sağlık bilgi merkezi, eczane gibi), ilaçlar ve ilaç kullanımı izlemektedir (sırasıyla %48, %43, %41). Özel hastanelerin sunduğu sağlık hizmetleri, diyetler, hijyen, doktorlar, alternatif tıp, yaşam koçluğu, tıbbi etik daha az sayıda kullanıcının (%40'ın altı) bilgi gereksinimi duyduğu konulardır. Diğer şikkının altında fitness ve vücut geliştirmeden söz edilmiştir (bakınız Tablo 14).

Tablo 14. Sağlık konusunda bilgi gereksinimi

Sağlık	Toplam			
	n	%	n	%
Hastalıklar hakkında bilgi	183	55,6	329	100,0
Devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri	173	52,6	329	100,0
Tedavi yöntemleri	171	52,0	329	100,0
Hastalıklardan korunma yolları	157	47,7	329	100,0
Hastane/sağlık bilgi merkezi/ eczane (adres, çalışma saatleri)	140	42,6	329	100,0
İlaçlar ve ilaç Kullanımı	134	40,7	329	100,0
Özel hastanelerin sunduğu sağlık hizmetleri	122	37,1	329	100,0
Diyetler	78	23,7	329	100,0
Hijyen	77	23,4	329	100,0
Doktorlar	71	21,6	329	100,0
Alternatif tıp	63	19,1	329	100,0
Yaşam koçluğu	51	15,5	329	100,0
Tıbbi etik	27	8,2	329	100,0
Diğer	2	0,6	329	100,0

3.4.2.5. Haberler ve Hava Durumu Konusunda Bilgi Gereksinimi

Günlük bilgi kapsamında ilk akla gelen konulardan biri olan ve her toplum ferdi bir şekilde ilgilendiren haberler ve hava durumu kullanıcılarından ancak %61'inin bilgiye gereksinim duyduğu bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda bilgiye gereksinim duyduğunu belirten 321 kişiden büyük çoğunluğunun (%83 – tüm kullanıcıların %50'si) ulusal haberler konusunda bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir. Kullanıcıların yarısının ulusal haberler konusunda bilgiye gereksinim duymaması üzerinde düşünülmesi gereken bir durumdur. Uluslararası haberler, yerel haberler ve hava durumu konularında bilgi gereksinimi duyanların oranları sırasıyla %64, %56 ve %51'dir (bakınız Tablo 15).

Tablo 15. Haberler ve hava durumu konusunda bilgi gereksinimi

Haberler ve hava durumu	Toplam			
	n	%	n	%
Ulusal haberler	267	83,2	321	100,0
Uluslararası haberler	205	63,9	321	100,0
Yerel haberler/belediye haberleri	178	55,5	321	100,0
Hava durumu	164	51,1	321	100,0
Diğer	2	0,6	321	100,0

3.4.2.6. Ulaşım Konusunda Bilgi Gereksinimi

Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin %59'u (n=315) ulaşım konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Ulaşım konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirten 315 kişinin tamamına yakını (toplam kullanıcıların %56'sı) toplu taşıma (saatler, duraklar, güzergâhlar, ücretler) konusunda bilgiye gereksinim duymaktadır. Söz konusu grubun yaklaşık olarak dörtte biri şehir yol haritaları konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Trafik ve yol durumu ile otopark alanları konularında bilgi gereksinimi duyanların oranı ise %20'nin altında kalmaktadır. Toplu taşıma daha büyük kitleleri, yol haritası, trafik durumu ve otopark gibi konular daha çok araç sahiplerini ilgilendirdiği için aradaki fark beklenen bir durumdur (bakınız Tablo 16).

Tablo 16. Ulaşım konusunda bilgi gereksinimi

Ulaşım	Toplam			
	n	%	n	%
Toplu taşıma (saatler/duraklar/güzergahlar/ücretler)	295	93,7	315	100,0
Şehir yol haritaları	76	24,1	315	100,0
Trafik/yol durumu (yol sıkışıklık haritaları)	62	19,7	315	100,0
Otopark alanları(ücretli/ücretsiz)	34	10,8	315	100,0
Diğer	2	0,6	315	100,0

3.4.2.7. Alışveriş ve Tüketici Hakları Konusunda Bilgi Gereksinimi

Alışveriş ve tüketici hakları konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirten 272 kişinin (toplam kullanıcıların %51'i) yarısından fazlasının (%55) ürünlerle ilgili bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla mağaza fırsatları, indirimler, kampanyalar (%53) ve tüketici hakları (%45) izlemektedir. Reklamlar, tedarikçiler ve moda bu konuda daha az kişi tarafından bilgi gereksinimi duyulan konulardır (%40'ın altında). Alışveriş katalogları ve online kataloglar diğer kapsamında gündeme getirilen konular olmuştur (bakınız Tablo 17)

Tablo 17. Alışveriş ve tüketici hakları konusunda bilgi gereksinimi

Alışveriş ve tüketici Hakları	Toplam			
	n	%	n	%
Ürünlerle ilgili bilgi	149	54,8	272	100,0
Mağaza fırsatları, indirimler, kampanyalar	145	53,3	272	100,0
Tüketici hakları	123	45,2	272	100,0
Reklamlar	93	34,2	272	100,0
Tedarikçilerle ilgili bilgi	86	31,6	272	100,0
Moda/kıyafet seçimi/defileler	65	23,9	272	100,0
Diğer	1	0,4	272	100,0

3.4.2.8. Siyasi Konularda Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların yarısı siyasi konularda bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu bulgu haberler konusunda bilgi gereksinimi duyan katılımcı sayısı ile örtüşmektedir. Siyasi konularda en çok bilgi gereksinimi duyulan konular siyasi ideolojiler, dış politika, siyasetçiler ve siyasi partilerdir (sırasıyla %62, %60, %58 ve %55). Hükümet programları, iç politika, oy kullanma konularında bilgiye gereksinim duyanların oranları ise %32 ile %43 arasında olup nispeten daha düşüktür (bakınız Tablo 18).

Tablo 18. Siyasi konularda bilgi gereksinimi

Siyasi Konular	Toplam			
	n	%	n	%
Siyasi ideolojiler	165	61,6	268	100,0
Dış politika	161	60,1	268	100,0
Seçimler	158	58,2	268	100,0
Siyasetçiler	155	57,8	268	100,0
Siyasi partiler	146	54,5	268	100,0
Hükümet programları	115	42,9	268	100,0
İç politika	113	42,2	268	100,0
Oy kullanma	86	32,1	268	100,0
Diğer	4	1,5	268	100,0

3.4.2.9. Bilgi Arama ve Bulma Konusunda Bilgi Gereksinimi

Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin yaklaşık olarak yarısı (%49, n=261 kişi) bilgi arama ve bulma konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Bu konuda gereksinim duyulan bilgi sıralamasında bilgi kaynakları %58 ile ilk sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla İnternet’te bilgi arama (%56), ne tür bilginin nerede bulacağı (%53), bilgi kaynaklarına erişim (%46) ve bilginin değerlendirilmesi (%39) izlemektedir. E-kaynak kullanımı, katalog kullanımı ve veri tabanı kullanımı konularında bilgiye gereksinim duyanların oranı üçte birin altında kalmaktadır (bakınız Tablo 19).

Tablo 19. Bilgi arama ve bulma konusunda bilgi gereksinimi

Bilgi arama ve bulma	Toplam			
	n	%	n	%
Bilgi kaynakları (türleri, özellikleri)	152	58,2	261	100,0
İnternette bilgi arama	145	55,6	261	100,0
Ne tür bilgiyi nerede bulacağını öğrenme	138	52,9	261	100,0
Bilgi kaynaklarına erişim	119	45,6	261	100,0
Bilginin değerlendirilmesi (güvenilir olup olmadığı)	101	38,7	261	100,0
E-kaynak kullanımı	62	23,6	261	100,0
Katalog kullanımı	61	23,4	261	100,0
Veri tabanı kullanımı	56	21,5	261	100,0
Diğer	1	0,4	261	100,0

3.4.2.10. E-devlet Hizmetleri/Uygulamaları Konusunda Bilgi Gereksinimi

İnternet'in günlük bilgi gereksinimini karşılamada en çok kullanılan bilgi kaynağı olması göz önünde bulundurulduğunda e-devlet uygulamalarının bilgi gereksinimi duyulan alanlar arasında ön sıralarda yer alması beklenmektedir. Ancak bulgular bu konuda bilgiye gereksinim duyanların %50'nin altında kaldığını göstermektedir (%47). E-devlet hizmetleri/uygulamaları konusunda bilgiye gereksinim duyan 250 kişinin yarısına yakın oranı (%48) ve toplam kullanıcıların yaklaşık dörtte biri (%22) e-devlet hizmetleri ile ilgili genel bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Bunu sırasıyla, adli sicil kaydı, aile hekim bilgisi, mahkeme dava dosyası sorgulama ve yükseköğrenim kredi ve yurt işlemleri takip etmektedir (sırasıyla %36, %27, %24 ve % 23). Vergi borcu, araç işlemleri, sürücü belgesi işlemleri, genel sağlık sigortası, e-pasaport, tapu bilgileri, emekli aylığı, trafik poliçesi, döviz kurları, mesleki yeterlik belgesi, askerlik durumu bilgi gereksinimi duyulan diğer konular olmakla birlikte bu konularda bilgi arayanların oranı yüzde yirminin altındadır. Diğer şıkkı altında e-okul, e-karne, SSK prim ödemeleri ve öğrenci işlemleri gündeme getirilmiştir (bakınız Tablo 20).

Tablo 20. E-devlet hizmetleri/uygulamaları konusunda bilgi gereksinimi

E-devlet hizmetleri	Toplam			
	n	%	n	%
E-devlet hizmetleri ile ilgili genel bilgi	119	47,6	250	100,0
Adli sicil kaydı sorgulama	91	36,4	250	100,0
Aile hekim bilgisi sorgulama	67	26,8	250	100,0
Mahkeme dava dosyası sorgulama	59	23,6	250	100,0
Yükseköğrenim kredi ve yurt işlemleri	58	23,2	250	100,0
Diğer	49	19,6	250	100,0
Vergi borcu sorgulama	45	18,0	250	100,0
Araç sorgulama	42	16,8	250	100,0
Sürücü belgesi ceza puanı sorgulama	33	13,2	250	100,0
Genel sağlık sigortası tescil ve prim borcu sorgulama	34	13,6	250	100,0
E-pasaport gönderi takibi	32	12,8	250	100,0
Tapu bilgileri sorgulama işlemleri	30	12,0	250	100,0
Emekli aylığı	24	9,6	250	100,0
Trafik poliçe sorgulama	19	7,6	250	100,0
Günlük döviz kurları	18	7,2	250	100,0
Mesleki yeterlilik belgesi sorgulama	15	6,0	250	100,0
Askerlik durumu belgesi	12	4,8	250	100,0

3.4.2.11. Teknoloji Konusunda Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların %45'i teknoloji konusunda bilgiye gereksinim duymaktadır. Teknoloji konusunda bilgiye gereksinim duyan 241 kişinin üçte ikisi (%66) teknolojik gelişmeler/haberler konusunda bilgi aramaktadır. Bu oran toplam katılımcı sayısının üçte birine karşılık gelmektedir. Teknoloji mağazaları, üreticiler ve yeni çıkan ürünler, ürün fiyatları, online siteler de teknoloji konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirten kullanıcıların yaklaşık yarısının bilgi aradığı konulardır (sırasıyla, %53, %50). Bilgisayar donanım ürünleri, bilgisayar yazılım ürünleri, diğer teknolojik ürünler nispeten daha az kullanıcının bilgi gereksinimi duyduğu konular olarak görülmektedir (sırasıyla %45, %44 ve %31). Bilişim teknolojileri, akıllı hastane teknolojileri, nanoteknolojiyle kanser tedavisi, mavi ışık teknolojisi, akıllı telefon teknolojisi kullanıcılar tarafından bilgi gereksinimi duyulan diğer konular olarak belirtilmiştir (bakınız Tablo 21).

Tablo 21. Teknoloji konusunda bilgi gereksinimi

Teknoloji	Toplam			
	n	%	n	%
Teknolojik gelişmeler/haberler	159	66,0	241	100,0
Teknoloji mağazaları, üreticiler	128	53,1	241	100,0
Yeni çıkan ürünler, ürün fiyatları, online siteler	120	49,8	241	100,0
Bilgisayar donanım ürünleri	109	45,2	241	100,0
Bilgisayar yazılım ürünleri	105	43,6	241	100,0
Diğer teknolojik ürünler	74	30,7	241	100,0
Diğer	4	1,7	241	100,0

3.4.2.12. Din Konusundaki Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların yaklaşık yarısının (%43) dini konularda bilgiye gereksinim duyduğu görülmüştür. Bu alanda en fazla bilgi gereksinimi duyulan konunun (241 kişi içinde %62'lik oranla) genelde dinler ve mezhepler (İslam dini fıkıh mezhepleri, mezhep tarihi, Müslümanlık, Hıristiyanlık, Hinduizm, Pagan dinleri, inanışları gibi) olduğu görülmektedir. Dualar, ayetler, dini tefsirler dini konularda bilgi gereksinimi duyan 241 kişinin yaklaşık yarısı (%55) tarafından bilgiye gereksinim duyulan konulardır. İbadethaneler ve hac yolculuğu konularında bilgi arayanların oranları %30'un altında kalmaktadır. Din sosyolojisi, din psikolojisi, siyasal İslam, İslam antropolojisi, dinler tarihi, din-bilim ilişkisi, ibadet türleri bilgi gereksinimi duyulan diğer konulardır (bakınız Tablo 22).

Tablo 22. Dini konularda bilgi gereksinimi

Dini Konular	Toplam			
	n	%	n	%
Dinler ve mezhepler	142	62,3	228	100,0
Dualar, ayetler	125	54,8	228	100,0
Dini tefsirler, açıklamalar	125	54,8	228	100,0
İbadethaneler	66	28,9	228	100,0
Hac yolculuğu	54	23,7	228	100,0
Diğer	9	3,9	228	100,0

3.4.2.13. Duygusal/Toplumsal İlişkiler Konusunda Bilgi Gereksinimi

Tablo 23. Duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda bilgi gereksinimi

Duygusal ve toplumsal ilişkiler	Toplam			
	n	%	n	%
Aile/akraba/arkadaşlık ilişkileri	130	57,3	227	100,0
Özel duygusal ilişkiler	102	44,9	227	100,0
Duygu yönetimi/ilişkilerde kriz yönetimi/öfke yönetimi	92	40,5	227	100,0
Psikolojik danışma	89	39,2	227	100,0
İş ilişkileri/işte stres Yönetimi	85	37,4	227	100,0
Diğer	1	0,4	227	100,0

Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin %43'ü duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda bilgiye gereksinim duymaktadır. Duygusal/toplumsal ilişkiler alanında bilgiye gereksinim duyulan en öncelikli konuların aile/akraba/arkadaşlık ilişkileri, özel duygusal ilişkiler ve duygu yönetimi/ilişkilerde kriz yönetimi/öfke yönetimi olduğu görülmektedir (sırasıyla, %58, %45, %41). Psikolojik danışma, iş ilişkileri/işte stres yönetimi konularında bilgiye gereksinim duyanların oranı %40'ın altında kalmaktadır. Köy sosyolojisi ve etnik gruplar arası ilişkiler bir katılımcı tarafından diğer kategorisinde belirtilmiştir (bakınız Tablo 23).

3.4.2.14. Turizm ve Seyahat Konusundaki Bilgi Gereksinimi

Tatil planlarının önemli bir parçası olan turizm ve seyahat günlük yaşamdaki çekici konulardan biridir. Tüm kullanıcıların %42'si turizm ve seyahat konusunda bilgiye gereksinim duymaktadır. Gezilecek yerler, ulaşım, konaklama, acenteler, turlar ve tatil paketleri bu alanda gereksinim duyulan konuları oluşturmaktadır. Turizm alanında bilgi gereksinimi %75'lik bir oranla gezilecek-görülecek yerler ve yaklaşık %60'lık bir oranla ulaşım ve konaklama konularında odaklanmaktadır. Acenteler, turlar, tatil paketleri nispeten daha az kişi tarafından bilgi gereksinimi duyulan konulardır (bakınız Tablo 24). Diğer şıkkı altında bir tek katılımcı sağlık turizmi, seyahatnameler ve seyahat günlüklerinden söz etmiştir.

Tablo 24. Turizm ve seyahat konusunda bilgi gereksinimi

Turizm ve seyahat	Toplam			
	n	%	n	%
Gezilebilecek/görülebilecek yerler	168	74,7	225	100,0
Ulaşım bilgileri	136	60,4	225	100,0
Oteller/kalınacak yerler	131	58,2	225	100,0
Acenteler/ turlar/tatil paketleri	105	46,7	225	100,0
Diğer	1	0,4	225	100,0

3.4.2.15. İş ve Kariyer Konusunda Bilgi Gereksinimi

Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin %39'u (n=205) iş ve kariyer konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu söylemiştir. Söz konusu 205 kişi tarafından en fazla kişisel gelişim kursları ve özgeçmiş oluşturma konularında bilgi arandığı görülmektedir (sırasıyla, %65, %44). İş ilanları ve meslek edindirme kursları sorgulanan diğer konular olmakla birlikte bu konularda bilgi arayanların oranı %40'ın (toplam katılımcı sayısına göre ise %15'in altındadır (bakınız Tablo 25). Diğer seçeneği altında, hizmet içi eğitim kursları, kalkınma projeleri, kariyer yönetimi, kariyer günleri, kariyer planlama, İŞKUR hizmetleri, işsizlikle mücadele politikaları dile getirilmiştir.

Tablo 25. İş ve kariyer konusunda bilgi gereksinimi

İş ve kariyer	Toplam			
	n	%	n	%
Kişisel gelişim kursları	134	65,4	205	100,0
Özgeçmiş oluşturma	90	43,9	205	100,0
İş ilanları	74	36,1	205	100,0
Meslek edindirme kursları	65	31,7	205	100,0
Diğer	6	2,9	205	100,0

3.4.2.16. Yasal Konulara İlişkin Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların yaklaşık üçte biri (%36, n=189) yasal konularda bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu alanda en fazla bilgi gereksinimi duyulan konular dilekçe yazma, dava açma, avukatlık/hukuk bürolarıdır (sırasıyla, %57, %52, %47) (bakınız Tablo 26).

Tablo 26. Yasal konularda bilgi gereksinimi

Yasal konular	Toplam			
	n	%	n	%
Dilekçe yazma	107	56,6	189	100,0
Dava açma	98	51,9	189	100,0
Avukatlar, hukuk büroları	89	47,1	189	100,0
Mahkemeler	54	28,6	189	100,0
Avukatlık danışma ücretleri	53	28,0	189	100,0
Diğer	11	5,8	189	100,0

Mahkemeler ve avukatlık danışma ücretleri, bilgiye daha az gereksinim duyulan konulardır. Kullanıcılar diğer şikkına ilişkin olarak anayasal çerçeve, çocuk hakları, ceza hukuku, tıp hukuku, dava örnekleri, aile hukuku, idari hukuk, MEB'e bağlı okullar hakkında soruşturma başlatma ve okullara dava açma, anayasa maddeleri, yasama dokunulmazlığı, hukuk devleti, kanun ve şariat ilişkisi, şariat mahkemeleri, İslam hukuku, borçlar kanunu, medeni hukuk, iflas hukuku, miras hukuku, uluslararası hukuk, Birleşmiş Milletler Deniz Hukuku Sözleşmesi konularını belirtmiştir. Diğer başlığı

altında belirtilen spesifik konular daha çok hukuk öğrencileri tarafından dile getirilen konulardır ve mesleki bilgi kapsamında da düşünülebilir.

3.4.2.17. Ev, Aile ve Çocuk Konusundaki Bilgi Gereksinimi

Araştırmaya katılan 531 kişinin %35'i (n=184) ev, aile ve çocuk konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Ev, aile ve çocuk konusunda bilgi arayan 184 kullanıcının yaklaşık olarak yarısı (%48) ev dekorasyonuna ilişkin bilgi edinmek istemektedir. Oranlar yüzde kırkın altına düşse de, çocuk ve gençlik psikolojisi, mobilya bakımı, ev gereçlerinin tamiri bilgiye gereksinim duyulan konular arasında öncelikli sıradadır. Çocuk bakımı ve çocuk yetiştirme, aile sorunları, tamirat/boya/badana sorgulanan diğer konular olmakla birlikte bu konularda bilgi arayanların oranı yüzde otuzların altında kalmaktadır. Diğer şıkkının altında aile içi diyalog kurma, ev içi acil durumlarda aranabilecek telefon numaraları, evle ilgili pratik bilgiler belirtilmiştir.

Tablo 27. Ev, aile ve çocuk konularındaki bilgi gereksinimi

Ev, aile, çocuk	Toplam			
	n	%	n	%
Ev dekorasyonu	88	47,8	184	100,0
Çocuk ve gençlik psikolojisi	71	38,6	184	100,0
Mobilya bakımı	63	34,2	184	100,0
Ev gereçlerinin tamiri	62	33,7	184	100,0
Temizlik ve bakım	60	32,6	184	100,0
Çocuk bakımı ve çocuk yetiştirme	51	27,7	184	100,0
Aile sorunları	42	22,8	184	100,0
Tamirat/boya badana	38	20,7	184	100,0
Diğer	3	1,6	184	100,0

3.4.2.18. Vatandaşlık ve Vatandaşlık Haklarına İlişkin Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların yaklaşık olarak üçte biri (%35, n=183) vatandaşlık ve vatandaşlık haklarına ilişkin bilgi aramaktadır. Bu kapsamda bilgi gereksinimi duyan 183 kullanıcının çoğunun (%61) sosyal güvenlik (SGK sosyal sigorta işlemleri) konusunda bilgi edinmek istediği

görülmektedir. Nüfus cüzdanı işlemleri ile ilgili bilgi gereksinimi oranı %46, gelir vergisi, kurumlar vergisi, katma değer vergisi, özel tüketim vergisi, emlak vergisi ve motorlu taşıtlar vergisi gibi vergilerle ilgili bilgi gereksinimi oranı ise %32'dir. Çoklu vatandaşlık ile evlenme/boşanma ile ilgili işlemler bilgi arama oranının düşük olduğu (%15'in altı) konulardır (bakınız Tablo 28). Diğer şıkkının altında tüketici hakları, sendika kurma hakları, işçilerin grev ve lokavt haklarından söz edilmiştir.

Tablo 28. Vatandaşlık ve vatandaşlık haklarına ilişkin bilgi gereksinimi

Vatandaşlık hakları ve vatandaşlıkla ilgili diğer konular	Toplam			
	n	%	n	%
Sosyal güvenlik	111	60,7	183	100,0
Nüfus cüzdanı işlemleri	84	45,9	183	100,0
Vergiler	59	32,2	183	100,0
Çoklu vatandaşlık	25	13,7	183	100,0
Evlenme/boşanma	19	10,4	183	100,0
Diğer	3	1,6	183	100,0

3.4.2.19. Yatırım ve Finans Konusundaki Bilgi Gereksinimi

Kullanıcıların sadece %30'u (n=159) yatırım ve finans konularında bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Çoğunluğun öğrencilerden oluştuğu göz önüne alındığında bu beklenen bir durumdur. Bu alanda bilgiye en fazla gereksinim duyulan konular, krediler, döviz kurları, borsa (borsada hisse senedi işlemleri, borsada döviz, emtia ve vadeli işlemler yapma) ve bankacılık işlemleri (hesap açma, hesap kapatma, kredi başvurusu yapma, kredi kapatma, IBAN no öğrenme, TL hesap bakiyesi öğrenme, yabancı döviz cinsi hesap bakiyesi öğrenme) olarak belirlenmiştir (sırasıyla %43, %42, %36) (bakınız Tablo 29). Yatırım planları, faiz oranları, bireysel emeklilik işlemleri ve fonlar, tahviller nispeten daha az sayıda kullanıcının bilgi aradığı konulardır. Ulusal ve uluslararası finans, kurum finans yönetimi, yabancı sermaye, bankaların sunduğu kredi fırsatları ve kampanyalar, finans okulu, bileşik faiz hesaplaması, uluslararası finansman, kurum gelir ve gider analizi, kurumsal finansman diğer seçeneği altında belirtilen konulardır.

Tablo 29. Yatırım ve finans konularındaki bilgi gereksinimi

Yatırım ve finans	Toplam			
	n	%	n	%
Krediler	68	42,8	159	100,0
Döviz kurları	67	42,1	159	100,0
Borsa	57	35,8	159	100,0
Bankacılık işlemleri	57	35,8	159	100,0
Yatırım planları	50	31,4	159	100,0
Faiz oranları	46	28,9	159	100,0
Bireysel emeklilik işlemleri	40	25,2	159	100,0
Fonlar	35	22,0	159	100,0
Tahviller	15	9,4	159	100,0
Diğer	5	3,1	159	100,0

3.4.2.20. Emlak Konusunda Bilgi Gereksinimi

Emlak da nispeten daha az sayıda kullanıcının bilgi gereksinimi duyduğu konulardandır. Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin %27'si bu konuda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Emlak konusunda bilgiye gereksinim duyan 140 kişinin yaklaşık yarısının (%52) kiralık/satılık ev ilanları konusunda bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir. Bunu kontrat hazırlama (% 43) ve ev sahibi/ kiracı hakları (%38) takip etmektedir. Gayrimenkul/devremülk alım satımı nispeten daha az sayıda kullanıcının bilgi gereksinimi duyduğu bir konudur Kullanıcılar diğer seçeneğinin altında MEB Emlakçılık Kursu, gayrimenkul danışmanlığı, ev güvenlik sistemleri, evin doğal afetlere karşı dayanıklılığı konularında bilgi edinmek istediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 30. Emlak konusunda bilgi gereksinimi

Emlak	Toplam			
	n	%	n	%
Kiralık/satılık ev ilanları	73	52,1	140	100,0
Kontrat hazırlama	60	42,9	140	100,0
Ev sahibi/kiracı hakları	53	37,9	140	100,0
Gayrimenkul/devremülk alım satımı	35	25,0	140	100,0
Diğer	3	2,1	140	100,0

3.4.2.21. Mesleki Konularda Bilgi Gereksinimi

Araştırmaya katılan toplam 531 kişinin sadece %9'u (n=45) mesleki konularda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Çok geniş bir alan olması nedeniyle bu alanda kullanıcılara seçenek sunulmamış soru açık uçlu olarak düzenlenmiştir. Mesleki konular kapsamında zihinsel engellilerin eğitimi, Türkiye'de üstün zekâlılara ilişkin durum, siyaset felsefesi, yurttaşlık felsefesinin temelleri, Güneydoğu'da askerlerin durumu, askeri politikalar, makine mühendisliği konusunda genel araştırma projeleri, uygulamaları, mevzuatlar, yönetmelikler, kanunlar, Osmanlı mimarisi, eski mimari yapılar, gıda işleme, güvenli gıda, üretim, pazarlama, mikro iktisat, pazarlama teknikleri, sayısal hesaplama, yönetmelikler, veri tabanları, otomasyon sistemleri, yiyecek işleme süreci, karbonhidrat, dünyadaki eğitim sistemleri, 657 sayılı kanun, makine mühendisliği ile ilgili konular, karşılaştırmalı hukuk, gazetecilik felsefesi, meslek hakları, meslek liderlerinin gerçekleştirdiği projeler, teknolojinin meslekle uyumu, adli doküman arşivleme, adli tıp, eğitim zümre toplantıları, sosyal hizmetler, inşaat mühendisliği, kütüphane kullanma ve kitap okuma alışkanlığı, yenilikçi kütüphane hizmetleri, tehlikeli maddeler, iş güvenliği, patlayıcı ürünler, kimyasal ürünler, modern çeviri yöntemleri, KOBİ projeleri, Trados Bilgisayar Destekli Çeviri Aracı, şehir planlama, şehir mimarisi, peyzaj, su arıtma sistemleri, askeri konular, yargı hukuku, ceza hukuku, elektrik tesisatı, elektrik işleri ve ekipmanı, proje yönetimi, mimarlık çizim projeleri kullanıcılar tarafından belirtilen konular olmuştur.

3.4.3. Demografik Verilere Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular

Bilgi gereksinimi duyulan konuların demografik verilere göre farklılık göstermesi beklenir. Günlük bilgi gereksiniminde hangi demografik verilere göre ne tür farklar olduğunu saptamak amacıyla çapraz tablolar hazırlanmış ve bazı istatistik testler kullanılmıştır.

3.4.3.1. Cinsiyete Göre Günlük Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular

Cinsiyete göre bilgi gereksinimi duyulan konulara bakıldığında sıralamada bazı küçük farklılıklar görülmektedir. Sıralamadaki ilk üç alan her iki cinsten de aynıdır (sosyal ve kültürel yaşam, hobiler, eğitim ve araştırma). Dördüncü sırada kadınlarda sağlık alanı yer alırken erkeklerde haberler ve hava durumu yer almaktadır. Kadınlarda beşinci sırada ulaşım ve onu takiben altıncı sırada haberler ve hava durumu gelirken, erkeklerde sağlık beşinci, ulaşım altıncı sırada yer almaktadır (bakınız Tablo 31). Cinsiyete göre bilgi gereksinimi duyulan alanlardaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı da test edilmiştir. Yapılan Pearson'ın ki-kare testi sonucunda sadece emlak ve siyasi konularda cinsiyet açısından anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır (sırasıyla $\chi^2_{(5)}=4053$, $p=0,044$; $\chi^2_{(5)}=12,109$, $p=0,000$). Her iki konuda da bilgi gereksinimi duyan erkeklerin oranı (emlak %60; siyasi konular %31) kadınlardan (emlak %23; siyasi konular %45) daha fazladır. Günlük bilgi gereksinimi her iki cinsiyet grubundan ankete katılanların sayısına oranlanarak yüzdeler elde edilmiştir.

Tablo 31. Cinsiyete göre bilgi gereksinimi duyulan konular

Günlük bilgi gereksinimi	Kadın		Erkek	
	n	%	n	%
Sosyal ve kültürel yaşam	249	76,4	168	82,0
Hobiler	248	76,1	156	76,1
Eğitim ve araştırma	231	70,9	134	65,4
Sağlık	203	62,3	126	61,5
Haber ve hava durumu	189	58,0	132	64,4
Ulaşım	190	58,3	125	61,0
Alışveriş ve tüketici hakları	163	50,0	109	53,2
Siyasi konular	145	44,5	123	60,0
Bilgi arama ve bulma	157	48,2	104	50,7
E-devlet	151	46,3	99	48,3
Teknoloji	147	45,1	94	45,9
Dini konular	137	42,0	91	44,4
Duygusal/toplumsal ilişkiler	143	43,9	84	41,0
Turizm ve seyahat	128	39,3	97	47,3
İş ve kariyer	129	39,6	76	37,1
Hukuki/yasal konular	108	33,1	81	39,5
Vatandaşlık ve diğer konular	105	32,2	78	38,0
Ev, aile ve çocuk	117	35,9	67	32,7
Yatırım ve finans	95	29,1	64	31,2
Emlak	76	23,3	64	31,2
Mesleki konular	25	7,7	20	9,8
Diğer	5	1,5	9	4,4

*Yüzde hesaplaması için temel alınan n değerleri şöyledir: kadın=326, erkek=205

3.4.3.2. Yaş Gruplarına Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular

Yaşın günlük bilgi gereksinimi duyulan konular üzerinde önemli bir etken olabileceği düşünülerek söz konusu iki değişken arasındaki ilişki incelenmiştir. Günlük bilgi gereksinimi açısından yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla Pearson'ın ki-kare Testi uygulanmıştır.

Yukarıda da belirtildiği gibi veriler toplu olarak değerlendirildiğinde günlük bilgiye en çok sosyal ve kültürel yaşam (%79, n=417), hobiler (%76, n=404), eğitim/araştırma

(%69, n=365), sağlık (%62, n=329), haberler/hava durumu (%61, n=321) ile ulaşım (%59, n=315) konularında gereksinim duyulduğu görülmektedir. Günlük bilgi gereksiniminin yaş grupları arasında nasıl bir farklılık gösterdiği incelendiğinde 16-25 yaş grubu dışındaki tüm yaş gruplarında en çok hobiler veya sosyal ve kültürel yaşam ile ilgili bilgiye gereksinim duyulduğu, diğer yaş gruplarından farklı olarak 16-25 yaş grubunda en çok eğitim ve araştırma konularında (%80, n=170) bilgiye gereksinim duyulduğu görülmektedir (bakınız Tablo 32).

Yaş grupları arasında bilgi gereksinimi duyulan konuların sıralamasında bazı benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da gözlenmektedir. Yaşın günlük bilgi gereksinimi üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla günlük bilgi gereksinimi duyulan konulara göre yaş grupları sıralamasındaki benzerlikleri bulmak amacıyla Spearman'ın Sıralama Korelasyon testi yapılmıştır. Test sonucu farklı yaş gruplarının bilgi gereksinimi sıralamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu, diğer bir deyişle bilgi gereksinimi sıralamalarının farklı yaş grupları için birbirine benzer olduğunu göstermektedir (tümü için $p < 0,001$). Bu benzerliğin hangi yaş grupları için daha fazla, hangi yaş grupları için ise daha az olduğu R^2 (etki büyüklüğü) değerlerine göre söylenebilir. Buna göre bilgi gereksinimi açısından en önemli benzerliğin %90 oranı ile 16-25 ile 26-35 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Bunu %77 ile 36-45 ile >55 yaş grupları takip etmektedir. Bilgi gereksinimi sıralamaları açısından en çok farklılık gösteren yaş grupları %45 benzerlik oranı ile 16-25 ve 36-45 yaş grupları, %48 benzerlik oranı ile 26-35 ile 36-45 yaş grupları, %50 benzerlik oranı ile <15 ile 46-55 yaş grupları, %50 benzerlik oranı ile 16-25 ile >55 yaş gruplarıdır (bakınız Tablo 33).

Tablo 32. Yaş gruplarına göre bilgi gereksinimi duyulan konular*

Yaş grupları	≤15		16-25		26-35		36-45		46-55		>55	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sosyal ve kültürel yaşam	58	85,3	164	77,4	49	69,0	48	78,7	42	84,0	56	81,2
Hobiler	65	95,6	152	71,7	41	57,7	50	82,0	42	84,0	54	78,3
Eğitim ve araştırma	50	73,5	170	80,2	48	67,6	38	62,3	30	60,0	29	42,0
Sağlık	46	67,6	122	57,5	41	57,7	44	72,1	37	74,0	39	56,5
Haber ve hava durumu	41	60,3	113	53,3	39	54,9	47	77,0	37	74,0	44	63,8
Ulaşım	49	72,1	109	51,4	33	46,5	46	75,4	34	68,0	44	68,3
Alışveriş ve tüketici hakları	38	55,9	92	43,4	38	53,5	41	67,2	27	54,0	36	52,2
Siyasi konular	10	14,7	118	55,7	36	50,7	38	62,3	33	66,0	33	47,8
Bilgi arama ve bulma	28	41,2	116	54,7	40	56,3	30	49,2	24	48,0	23	33,3
E-devlet	41	60,3	86	40,6	33	46,5	44	72,1	24	48,0	22	31,9
Teknoloji	33	48,5	109	51,4	35	49,3	28	45,9	25	50,0	11	15,9
Dini konular	22	32,4	90	42,5	31	43,7	34	55,7	25	50,0	26	37,7
Duygusal/toplumsal ilişkiler	26	38,2	99	46,7	31	43,7	33	54,1	21	42,0	17	24,6
Turizm ve seyahat	26	38,2	84	39,6	27	38,0	34	55,7	30	60,0	24	34,8
İş ve kariyer	6	8,8	103	48,6	32	45,1	33	54,1	21	42,0	10	14,5
Hukuki/yasal konular	6	8,8	75	35,4	24	33,8	32	52,5	30	60,0	22	31,9
Ev, aile ve çocuk	17	25,0	56	26,4	30	42,3	34	55,7	24	48,0	23	33,3
Vatandaşlıkla ilgili diğer konular	21	30,9	65	30,7	23	32,4	35	57,4	19	38,0	20	29,0
Yatırım ve finans	5	7,4	55	25,9	27	38,0	27	44,3	29	58,0	16	23,2
Emlak	5	7,4	42	19,8	21	29,6	31	50,8	20	40,0	21	30,4
Mesleki konular	0	0,0	6	2,8	12	16,9	13	21,3	10	20,0	4	5,8
Diğer	0	0	4	1,9	1	1,4	5	8,2	1	2,0	3	0,6

* Her yaş grubu için ilgili günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o gruptan ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplamada kullanılan n değerleri şöyledir: 15 yaş ve altı=68, 16-25 yaş=212, 26-35 yaş=71, 36-45 yaş=61, 46-55 yaş=50, 56 yaş ve üstü=69. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

Tablo 33. Günlük bilgi gereksinimi duyulan konuların sıralamasında yaş grupları arası benzerlik (R^2 etki büyüklüğü)

Yaş Grupları	≤15	16-25	26-35	36-45	46-55	>55
≤15	1,000					
16-25	0,662 (0,000)	1,000				
26-35	0,732 (0,000)	0,900 (0,000)	1,000			
36-45	0,672 (0,000)	0,453 (0,000)	0,478 (0,000)	1,000		
46-55	0,495 (0,000)	0,522 (0,000)	0,518 (0,000)	0,528 (0,000)	1,000	
>55	0,614 (0,000)	0,497 (0,000)	0,550 (0,000)	0,774 (0,000)	0,737 (0,000)	1,000

Gruplar arası farklılıklar konulara göre ayrı ayrı da değerlendirilmiştir. Ki kare testi sonucunda, sosyal ve kültürel yaşam konusundaki bilgi gereksiniminin yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}=7,002, p=0,000$). Bu konuda en fazla bilgi gereksinimi duyan grupların 15 yaş ve altı (%85) ile 46-55 yaş (%84) grupları, en az bilgi gereksinimi duyan grubun 26-35 yaş grubu (%69) olduğu görülmektedir. 16-36 yaş arasında yer alan gruplarda sosyal ve kültürel konularda bilgi gereksinimi oranlarının daha düşük olması bu yaş gruplarındaki kullanıcıların eğitim ve kariyer yaşantılarının en yoğun dönemlerinde olmaları dolayısıyla sosyal ve kültürel yaşama nispeten daha az vakit ayırabilmeleri, 16 yaş altı kullanıcıların yaşları gereği sosyal yaşamda daha aktif olma merakı ve çabası ve özellikle 46 yaş üstü kullanıcıların emeklilik gibi nedenlerle sosyal yaşama daha fazla zaman ayırabilmeleri ile ilişkilendirilebilir.

Hobiler de tıpkı sosyal ve kültürel yaşamda olduğu gibi tüm yaş grupları için ilk sıralarda bilgiye gereksinim duyulan konular arasındadır. Hobiler konusundaki bilgi gereksinimi de yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ($\chi^2_{(5)}=32,639, p=0,000$). Hobilerle ilgili bilgiye en fazla gereksinim duyan yaş grubu yine 15 yaş ve altı (%96), en az gereksinim duyan ise 26-35 yaş grubudur (%58). Diğer yaş gruplarında bu konuda duyulan bilgi gereksinimi oranları %84 ile %72 arasında değişen değerlerle birbirlerine daha yakındır (bakınız Tablo 31). Bu durum 15

yaş ve altı gençlerin/çocukların hobi geliştirme çağında olmalarından, ebeveynler ve eğitim sistemi tarafından bu yönde teşvik edilmelerinden ve nispeten hobilere daha çok zaman ayırabilmelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Veriler toplu olarak değerlendirildiğinde üçüncü sırada yer alan eğitim ve araştırma 16-25 ile 26-35 yaş grupları için daha ön sıralara çıkarken (birinci ve ikinci sıra), 36-45 ile 46-55 yaş grupları için daha geri planlara düşmektedir (sekizinci ve yedinci sıralar). Bu da beklenen bir durumdur. Pearson'ın ki-kare testi, yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde neye göre istatistiksel açıdan anlamlı fark olduğunu ($\chi^2_{(5)}=39,566$, $p=0,000$) ve bu farkın 16-25 yaş grubundan kaynaklandığını ortaya koymaktadır ($z=2,0$).¹ Bulgular öğrenciliğin 16-25 yaş dönemine rast gelen ortaöğretim ve yükseköğretim yıllarında eğitim ve araştırma alanında daha çok bilgiye gereksinim olduğunu göstermektedir (%80). Bu alanda duyulan bilgi gereksinimi yaşa bağlı olarak giderek azalmakta ve en az 55 yaş üstü grup bu alanda bilgi gereksinimi duymaktadır (%42). Daha ileri yaş gruplarında eğitim ve araştırma konusunda bilgiye duyulan gereksinim azalmasına rağmen oranlar %40'ın altına inmemektedir. Bu durum söz konusu gruptaki kullanıcıların ebeveyn olarak konuyla ilgilenmelerinden kaynaklanıyor olabileceği gibi meslek ve işle ilgili araştırma faaliyetlerinden, lisansüstü eğitim ve yaşam boyu öğrenme süreçlerinin parçası olmalarından da kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmada en fazla bilgi gereksinimi duyulan konulardan birinin de sağlık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Pearson'ın ki-kare testi yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde anlamlı fark olduğunu ($\chi^2_{(5)}= 9,838$, $p=0,000$) ortaya koymuştur. Burada en yüksek oranın 46-55 yaş grubuna (%74) kaydığı dikkati çekmektedir. Bu alanda en az bilgi arayan gruplar birbirlerine çok yakın oranlarla (yaklaşık %57) 16-25, 26-35 ve 55 yaş üstü gruplarıdır (bakınız Tablo 31). 55 yaş ve üstü grubun ilerleyen yaş faktörü ile birlikte sağlık konusunda daha fazla sorunları olması ve dolayısıyla daha fazla bilgi gereksinimi duymaları beklenirken, bu oranın nispeten düşük olması dikkat çekmektedir. 36-45 ve 46-55 yaş gruplarında sağlıkla ilgili bilgi gereksiniminin artış göstermesi ilerleyen yaş

¹Pearson'ın ki-kare testi sonucunda düzeltilmiş artık değeri (adjusted residual) 1,96'dan büyük olan gözeler ($z>1,96$) %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan farklılığa neden olan gözeler olmaktadır (Field, 2013).

faktörü kadar bu grupların sorumluluğunu üstlenmiş olabilecekleri çocukları ve yaşlı ebeveynlerinin sağlık sorunları ile de ilişkilendirilebilir.

Haberler ve hava durumu konusundaki bilgi gereksiniminin yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($\chi^2_{(5)}=16,624, p=0,000$). Bu konuda en fazla 36-45 yaş grubu (%77), en az 16-25 (%53) ve 26-35 (%55) yaş grupları bilgi gereksinimi duymaktadır. 15 ve altı yaş grubunun 16-25 ve 26-35 yaş gruplarının önüne geçmesi çok beklenmeyen bir durumdur. Bulgular gençlerin haberlere nispeten daha az ilgi duyduğunu göstermektedir. Ancak bu durum özel bir çaba sarf etmeden örneğin twitter aracılığı ile haberlerin kendilerine ulaşıyor olmasından da kaynaklanıyor olabilir. Elde edilen bulgular çerçevesinde, orta yaş ve üstündeki kullanıcıların haberler ve hava durumu konusunda daha fazla bilgiye gereksinim duydukları söylenebilir.

Ulaşım konusundaki bilgi gereksiniminin yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}=23,585, p=0,000$). Ulaşım konusunda en fazla 36-45 yaş grubu (%75) bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu alanda bilgiye en az gereksinim duyan grup 26-35 yaş grubudur (%47). Ulaşım doğası gereği her yaş grubunu ilgilendiren bir konudur. Oranlar değişmekle birlikte bulgular hemen her yaş grubunun (26-35 hariç) en az yarısının bu alanda bilgi aradığına işaret etmektedir.

Alışveriş ve tüketici hakları konusunda en fazla 36-45 yaş grubu (%68), en az 16-25 yaş grubu (%43) bilgiye gereksinim duymaktadır. Diğer yaş gruplarında oranlar birbirine oldukça yakındır ve kullanıcıların yaklaşık yarısı bu alanda bilgi gereksinimi olduğunu belirtmiştir. 16-25 yaş grubunun alışveriş ve modayla ilgili konulara daha fazla ilgi duyması beklenirken bulgular bunun aksine işaret etmektedir. Bu durum söz konusu yaş grubundakilerin ağırlıklı olarak üniversite eğitim çağında olması ve nispeten daha kısıtlı alım gücüne sahip olmaları ile ilişkilendirilebilir. Alışveriş ve tüketici hakları konusunda bilgi gereksinimi yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ($\chi^2_{(5)}=16,360, p=0,030$).

Yaş gruplarına göre siyasi konularda duyulan bilgi gereksinimi konusunda %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($\chi^2_{(5)}= 45,505$, $p=0,000$). Siyasi konularda en fazla 46-55 (%66), en az 15 ve altı (%15) yaş grubu bilgiye gereksinim duymaktadır. Çocukların siyasi konularda daha az bilgiye gereksinim duyması beklendik bir durumdur.

Kullanıcıların bilgiye gereksinim duyduğu konuların arasında orta sırada yer alan konulardan biri de bilgi arama ve bulmadır. Bu konuda yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}=12,759$ $p=0,000$). Bilgi arama ve bulma konusunda en fazla bilgiye gereksinim duyan grup 26-35 yaş grubu (%56) iken, en az bilgi arayan grup 55 yaş üstü gruptur (%33). Yaş gruplarının çoğunluğunda oranların yüzde kırkların üzerinde olduğu dikkati çekmektedir. Genç ve orta yaşta kullanıcılar oranların yüzde elli civarında olması kullanıcıların küçümsenmeyecek oranının bilgi arama ve bulma konusunda bilgiye gereksinimi olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çocukların ve ileri yaşta kullanıcıların bu konudaki bilgi gereksinimlerinin diğer gruplara göre daha az olduğu dikkati çekmektedir.

E-devlet uygulamaları konusunda bilgiyi en fazla gereksinim duyan grup 36-45 yaş grubudur (%72). 15 yaş ve altı gruptaki kullanıcıların yarıdan fazlasının e-devlet hizmetleri konusunda bilgiye gereksinim duyması, bu grubun öğrenci olması ve e-okul sistemini kullanıyor olması ile açıklanabilir. Araştırmaya katılan 55 yaş ve üstü gruptaki kullanıcıların bu alanda en düşük gereksinim oranını göstermesi İnternet kullanım oranları ile ilişkilendirilebilir. E-devlet uygulamaları konusunda yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($\chi^2_{(5)}=30,169$, $p=0,000$).

Teknoloji alanında bilgiye en az gereksinim duyan 55 yaş ve üstü gruptur (%16). En fazla gereksinim duyan grup ise 16-25 yaş grubu (%51) gibi görünmekle birlikte oranlar diğer gruplar için de çok farklı olmayıp yaklaşık %50 civarındadır. Teknoloji ile yakın olduğu düşünülen ve teknoloji çağının dijital yerlileri olarak adlandırılan 25 yaş altı kullanıcıların sadece yarısının teknoloji konusunda bilgiye gereksinim duyması beklenenin gerisinde bir bulgudur. Yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}= 28,387$, $p=0,000$).

Dini konularda bilgiye en fazla gereksinim duyan grubun 36-45 yaş grubu (%56) olduğu görülmektedir. 15 yaş ve altı grup %32 ile bu alanda en az bilgi gereksinimi gösteren gruptur. Bu konuda yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($\chi^2_{(5)}=9,020, p=0,108$).

Duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda en fazla 36-45 yaş grubu (%54), en az 55 yaş üstü grup (%25) bilgi aramaktadır. 36-45 yaş grubu dışındaki hiç bir grupta oran %50'ye çıkmamakta, özellikle çocukların ve ileri yaştaki kullanıcıların duygusal ve toplumsal ilişkiler konusunda daha az bilgi aradığı görülmektedir. Pearson'ın ki-kare testi bilgi gereksinimi açısından yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğunu ortaya koymuştur ($\chi^2_{(5)}=14,411, p=0,013$).

Pearson'ın Ki- Kare testinde turizm ve seyahat konusunda duyulan bilgi gereksinimi açısından yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($\chi^2_{(5)}=14,135, p=0,015$). Bu konuda en fazla bilgiye gereksinim duyan grubun 46-55 yaş grubu (%60) olduğu görülmekte, bunu en yakından 36-45 yaş grubu (%56) izlemektedir. Gençlerde, çocuklarda ve yaşlılarda oranlar düşmektedir. Bu durum çocuk kullanıcıların ve kısmen gençlerin seyahat ve tatil planları konusunda ebeveynlerine bağımlı olması, maddi olanaksızlıklar, 55 yaş üstü için ise sağlık ve daha kısıtlı hareket kabiliyeti gibi nedenlerle ilişkilendirilebilir.

İş ve kariyer konusunda en az bilgi gereksinimi duyan gruplar 15 yaş ve altı (%9) ile 55 yaş üstüdür (%15). Biri henüz iş ve kariyer hayatına başlamak için çok erken bir yaş grubu iken diğeri de iş ve kariyer hayatının sonuna yakın bir yaş grubu olması nedeniyle bu beklenen bir durumdur. Bu konuda en fazla bilgi gereksinimi duyan grup 36-45 yaş grubudur (%54). Bu durum iş ve kariyer yaşamında değişikliğe en uygun yaş gruplarından biri olmasına bağlanabilir. Tüm diğer gruplarda oranlar %40'lar civarındadır. Ki-kare testi %95 güven düzeyinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa işaret etmektedir ($\chi^2_{(5)}=58,953, p=0,000$).

Tüm yaş gruplarındaki kullanıcıların daha az bilgi sorguladığı konulardan biri de yasal konulardır. Yaş gruplarına göre bu konuda duyulan bilgi gereksinimi açısından %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($\chi^2_{(5)}=42,336$,

$p=0,000$). Yasal konularda en fazla 46-55 yaş grubu (%60), en az 15 yaş ve altı grup (%9) bilgiye gereksinim duymaktadır. Çocukların yaşlarından ötürü yasal konularla fazla ilgisinin olmaması normaldir. 36-45 yaş grubu %53'lük bir oranla bu alanda bilgiyi en çok gereksinim duyan ikinci grup olarak görülmektedir. Diğer gruplarda oranlar %30'lar civarındadır. 16-25 yaş grubunda görülen yaklaşık üçte birlik oranda kullanıcıların bir kısmının hukuk öğrencisi olmasının da (bu durum anket uygulaması sırasında tespit edilmiştir) payı olduğu düşünülmektedir.

Ev, aile ve çocuk konusunda en fazla 36-45 yaş grubunun (%56) en az 15 yaş altı grubun (%25) bilgiye gereksinim duyduğu saptanmıştır. Genç ve çocuk kullanıcıların diğer yaş gruplarına göre ev, aile ve çocuk konusunda daha az ilgili olması beklenen bir durumdur. Pearson'ın Ki-kare testi yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ($\chi^2_{(5)}=26,905$, $p=0,000$).

Tüm yaş gruplarında öncelikli olmayan konulardan biri de vatandaşlıkla ilgili konulardır. 36-45 yaş grubu bu alanda bilgiye en fazla gereksinim duyan gruptur (%58). Tüm diğer gruplarda bu oran %30'lar civarındadır. Yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}=17,252$, $p=0,004$).

En alt sıralarda gereksinim duyulan konulardan biri yatırım ve finansdır. Yatırım ve finans konusunda en fazla 46-55 yaş grubunun (%58), en az 15 yaş ve altı grubun (%7) bilgi aradığı görülmektedir. Yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($\chi^2_{(5)}=46,597$, $p=0,000$). Bu alanda orta yaş gruplarının daha fazla bilgiye gereksinim duyduğu anlaşılmaktadır, bu beklenen bir durumdur.

Emlak konusunda en fazla 36-45 yaş grubunun (%51), en az da 15 yaş ve altı grubun (%7) bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir. Pearson'ın Ki-kare testi yaş gruplarına göre %95 güven düzeyinde anlamlı fark bulunduğunu göstermektedir ($\chi^2_{(5)}=41,895$, $p=0,000$).

Günlük bilgi gereksinimleri içinde tüm yaş grupları için en alt sırada yer alan konu mesleki konulardır. 15 yaş altı grupta bu konuda bilgi gereksinimi duyan olmaması bu yaş grubunun henüz bir meslekleri olmaması ile doğrudan ilişkilidir. Mesleki konularda

en fazla bilgi arayan gruplar yaklaşık %20'lik oranla 36-45 ve 46-55 yaş gruplarıdır. 55 yaş ve üstü kullanıcıların daha az bilgi gereksinimi duyması bu yaş grubundaki kullanıcıların emekli veya emeklilik yaşına yakın olması ile ilişkilendirilebilir. Soruya yanıt verenlerin sayısının düşük olması nedeniyle ilgili testler yapılamamıştır.

3.4.3.3. Eğitim Düzeyine Göre Bilgi Gereksinimi Duyulan Konular

Eğitim düzeylerine göre bilgi gereksinimi duyulan konuların dağılımını görmek üzere çapraz verilere bakılmıştır. Tüm gruplar içinde en ağırlıklı kullanıcı grubunun üniversite eğitim düzeyine sahip kullanıcılar olduğu görülmektedir. Sayı etkisini kaldırabilmek amacıyla her eğitim düzeyi için ilgili gereksinim alanını seçenler o gruptan ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır.

İlköğretim birinci ve ikinci kademe ile yüksek lisans ve doktora eğitim düzeylerini belirten kullanıcıların sayıları düşük olduğu için, göze sayısı istatistiksel testlerin yapılabilmesi için yetersiz kalmıştır. Pearson'ın Ki-kare testini yapabilmek amacıyla, eğitim düzeyleri yeniden gruplandırılmış, ilköğretimin iki kademesi birleştirilmiş, yüksek lisans ve doktora düzeyleri de bir arada ele alınmıştır. Diğer seçeneğini işaretleyenlerin oranı düşük olduğu için, testlerin anlamlı sonuç verebilmesi amacıyla yeniden gruplandırılan ve kodlanan değerlerde diğer şıkkı kaldırılmıştır. Ankette sınıflandırılmış ölçek kullanıldığı için sadece Pearson'ın Ki-kare testi yapılabilmektedir.

Verilerin eğitim durumuna göre dağılımına bakıldığında günlük bilgi gereksinimi duyulan alanlarda bazı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bir kısmı yaş verileriyle de paralellik göstermekle birlikte burada halen okumakta olan kullanıcıların okuduğu düzey, diğerlerinin ise en son mezun olduğu düzey sorulduğu için eldeki bulguların yaştan bağımsız yorumlanması daha sağlıklı olacaktır. Bulgulara göre ilköğretim düzeyinde hobiler %96 ile ilk sırada gelmektedir. Bunu %86 ile sosyal ve kültürel yaşam izlemekte, ulaşım %71 ile altıncı sıradan üçüncü sıraya yükselmekte, eğitim/araştırma, sağlık ve haberler/hava durumu %60'ı aşan oranlarla üst sıralardaki yerlerini korumaktadır. Ortaöğretim düzeyinde de hobiler ilk sıraya taşınmakta (%76), bunu sırasıyla sosyal/kültürel yaşam (%74) ve eğitim/araştırma (%71) izlemektedir. Üniversite ve lisansüstü düzeylerde sosyal ve kültürel yaşam hobilerden önce gelmekte ve birinci

sıradaki yerini korumaktadır (sırasıyla %78 ve %82). İki grupta da hobiler ikinci, eğitim araştırma üçüncü sırada gelmekte, siyasi konular sıralamada daha yukarıya yerleşmektedir. Üniversite düzeyinde bilgi arama/bulma lisansüstü düzeyde ulaşım sıralamada daha yukarıya yerleşmektedir (bakınız Tablo 34).

Hobiler konusunda ilköğretim düzeyinde %96 olan bilgi gereksinimi oranı diğer gruplarda %70'ler civarındadır. Eğitim/araştırma, sağlık, haberler/hava durumu, ulaşım, bilgi arama/bulma, e-devlet, teknoloji, dini konular, duygusal/toplumsal ilişkiler, turizm ve seyahat konularında gruplar arası değerler birbirine yakındır.

İş ve kariyer konusuna gelince gruplar arasındaki farklar büyümekte, üniversite (%46) ve lisansüstü eğitim düzeyindeki (%42) gruplar ilk sıralara geçmektedir. Bu durum üniversite ve lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcıların iş ve kariyer fırsatları ile daha çok ilgilendiğini göstermektedir. İlköğretim düzeyi bu alanda en az (%9) bilgi gereksinimi duyan gruptur ki bu da beklenen bir durumdur.

Yasal konular, vatandaşlıkla ilgili konular, yatırım/finans konularında ise yine üniversite (sırasıyla, %41, %36, %37) ve lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcılar (sırasıyla %44, %50, %38) diğer gruplara göre daha yüksek oranlarda bilgi gereksinimi duymaktadır. Bu alanlarda en düşük oranlar ilköğretim düzeyine aittir (sırasıyla, %17, %27, %9). Ev/aile/çocuk konusunda en yüksek oran (%42) üniversite düzeyine aittir.

Emlak konusunda ve mesleki konularda en fazla lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcılar (%34), en az ilköğretim düzeyindeki kullanıcılar (%9) bilgiye gereksinim duymaktadır.

Tablo 34. Eğitim düzeyine göre bilgi gereksinimi duyulan konular*

Eğitim düzeyleri	İlköğretim		Ortaöğretim		Üniversite		Lisansüstü	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sosyal ve kültürel yaşam	61	85,9	97	73,5	218	78,4	41	82,0
Hobiler	68	95,8	100	75,8	200	71,9	36	72,0
Eğitim ve araştırma	48	67,6	94	71,2	188	67,6	35	70,0
Sağlık	47	66,2	81	61,4	172	61,9	29	58,0
Haber ve hava durumu	46	64,8	67	50,8	177	63,7	31	62,0
Ulaşım	51	71,8	74	56,1	157	56,5	33	66,0
Alışveriş ve tüketici hakları	39	54,9	62	47,0	140	50,4	31	62,0
Siyasi konular	16	22,5	56	42,4	164	59,0	32	64,0
Bilgi arama ve bulma	29	40,8	62	47,0	145	52,2	25	50,0
E-devlet	40	56,3	56	42,4	130	46,8	24	48,0
Teknoloji	31	43,7	59	44,7	131	47,1	20	40,0
Dini konular	26	36,6	51	38,6	132	47,5	19	38,0
Duygusal/toplumsal ilişkiler	23	32,4	62	47,0	121	43,5	21	42,0
Turizm ve seyahat	26	36,6	48	36,4	131	47,1	20	40,0
İş ve kariyer	6	8,5	49	37,1	129	46,4	21	42,0
Hukuki/yasal Konular	12	16,9	40	30,3	115	41,4	22	44,0
Ev, aile ve çocuk	21	29,6	33	25,0	116	41,7	14	28,0
Vatandaşlıkla ilgili diğer konular	19	26,8	40	30,3	99	35,6	25	50,0
Yatırım ve finans	6	8,5	31	23,5	103	37,1	19	38,0
Emlak	6	8,5	28	21,2	89	32,0	17	34,0
Mesleki konular	1	1,4	5	3,8	27	9,7	12	24,0

* Her düzey için günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o gruptan ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplama kullanılan n değerleri şöyledir: İlköğretim=71, ortaöğretim=132, üniversite=278, lisansüstü=50. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

E-devlet hizmetleri, hobiler, ulaşım, vatandaşlıkla ilgili konular, iş/kariyer, emlak, yasal konular, yatırım/finans, mesleki konular, ev/aile/çocuk, ve siyasi konularda duyulan bilgi gereksinimi ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (sırasıyla $\chi^2_{(5)}=3,959$, $p=0,006$; $\chi^2_{(5)}=19,013$, $p=0,000$; $\chi^2_{(5)}=7,949$, $p=0,039$; $\chi^2_{(5)}=10,173$, $p=0,071$; $\chi^2_{(5)}=34,996$, $p=0,000$; $\chi^2_{(5)}=21,315$, $p=0,000$; $\chi^2_{(5)}=20,556$, $p=0,000$; $\chi^2_{(5)}=26,960$, $p=0,000$; $\chi^2_{(5)}=27,677$, $p=0,00$; $\chi^2_{(5)}=13,949$, $p=0,016$; $\chi^2_{(5)}=40,018$, $p=0,000$)

Diğer taraftan sosyal/kültürel yaşam, haberler/hava durumu, alışveriş/tüketici hakları, sağlık, eğitim, duygusal/toplumsal ilişkiler, din, teknoloji, bilgi arama/bulma, turizm/seyahat konularında duyulan bilgi gereksinimi ile kullanıcıların eğitim düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark tespit edilememiştir (sırasıyla $\chi^2_{(5)}=7,206$, $p=0,1999$; $\chi^2_{(5)}=7,938$, $p=0,160$; $\chi^2_{(5)}=5,037$, $p=0,289$; $\chi^2_{(5)}=1,879$, $p=0,827$; $\chi^2_{(5)}=0,679$, $p=0,893$; $\chi^2_{(5)}=4,485$, $p=0,246$; $\chi^2_{(5)}=6,432$, $p=0,133$; $\chi^2_{(5)}=1,526$, $p=0,172$; $\chi^2_{(5)}=3,992$, $p=0,793$; $\chi^2_{(5)}=6,020$, $p=0,304$).

3.4.3.4. Mesleğe göre bilgi gereksinimi duyulan konular

Meslek grupları ve bilgi gereksinimi duyulan konular arasındaki ilişkiyi görmek için de çapraz verilere bakılmıştır. Meslek gruplarına göre günlük bilgi gereksinimi duyulan konulara bakıldığında gruplar arasında bazı farklılıklar dikkat çekmektedir. Memurlar için genel sıralamada olduğu gibi sosyal/kültürel yaşam (%77) ile hobiler (%71) ilk iki sırada gelirken haberler/hava durumu (%67) beşinci sıradan üçüncü sıraya yükselmekte, bunu eşit oranlarla (%64) eğitim/araştırma ve sağlık izlemektedir. E-devlet uygulamaları onuncu sıradaki yerinden yedinci sıraya yükselmektedir. İşçiler için ilk dört sıradaki alanlar yer değiştirmekte, ilk sırayı hobiler alırken (%72), onu sırasıyla sosyal/kültürel yaşam (%68), sağlık (%60) ve eşit değerlerle eğitim/araştırma, ev/aile/çocuk/, alışveriş ve tüketici hakları (%48) izlemektedir. Esnaf grubu için ilk sırada %78 ile sosyal/kültürel yaşam yer almakta, onu eşit oranlarla (%67) hobiler, haberler/hava durumu, alışveriş/tüketici hakları, siyasi konular, dini konular ve yatırım/finans izlemektedir. İşsizler için en öncelikli konular sırasıyla sosyal/kültürel yaşam (%76), eğitim/araştırma (%71), sağlık (%62), hobiler ve ulaşım (%57). Emekliler söz konusu olduğunda hobiler (%79) ilk sıraya çıkmakta, onu sosyal ve kültürel yaşam (%78), haberler/hava durumu (%65), ulaşım (%64) ve sağlık (%61) izlemektedir. Ev kadınlarının tamamı (%100) sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma, haberler/hava durumu ve ulaşım konularında bilgi gereksinimi olduğunu belirlemiştir. Öğrenciler için en öncelikli alanlar yaklaşık %79 ile sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma ve hobilerdir (bakınız Tablo 35).

Sosyal ve kültürel yaşam ev kadınlarının tamamı, işçilerin %70'e yakın bir kısmı diğer grupların %75'den fazlası tarafından bilgi gereksinimi duyulan bir alandır. Hobilere

gelince, yüksek oranlar ev kadınları (%86), emekliler (%79) ve öğrencileri (%78) işaret ederken en düşük oran %57 ile işsizlere aittir. Bu durum söz konusu grubun sosyo-ekonomik düzeyi ile ilişkilendirilebilir. Eğitim/araştırma ev kadınları (%100), öğrenciler (%78) ve işsizlerin (%71) diğer gruplara göre daha fazla bilgi gereksinimi duyduğu bir alandır. Ev kadınlarının çocuklarından dolayı, işsizlerin hem ebeveyn olarak hem de kendilerine iş olanakları yaratma olasılığı açısından bu konularda daha fazla bilgiye gereksinimi duydukları düşünülebilir. Öğrencilerin bu alanda bilgi gereksinimi duyması beklenen bir durumdur.

Sağlık konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan grup yine ev kadınlarıdır (%86). Diğer tüm meslek gruplarında bu alandaki bilgi gereksinimi %60'lar civarındadır. Ev kadınları (%100), ulaşım ve haberler/hava durumu konusunda da en çok bilgi gereksinimi duyan grup olarak görülmektedir. Ankete katılan ev kadınlarının sayıca az olması (bu durum işsizler gibi başka bazı gruplar için de geçerlidir) sayı etkisini ortadan kaldırmak için yapılan normalleştirmeye rağmen yorumlarda göz önünde tutulmasında fayda bulunan bir durumdur. Haberler/hava durumu konularında genel olarak grupların kendi içinde %50 ile %60 arasında değişen oranlarda bilgiye gereksinim duyduğu ulaşım için bu oranların %40 ile %60 arasında değiştiği görülmektedir. Ulaşım konusundaki en düşük oran esnafa ait iken (%44), haberler ve hava durumu konusundaki en düşük oran işsizlere (%52) aittir.

Alışveriş ve tüketici hakları konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan gruplar ev kadınları (%71) ve esnaftır (%67). En az bilgi gereksinimi duyan grup ise öğrencilerdir (%47). Siyasi konularda bilgi gereksinimi duyan öğrenciler, ev kadınları, işçi ve işsizlerin oranı %40'lardadır. Bu alandaki en yüksek oran %67 ile esnafa aittir.

Bilgi arama/bulma konusunda beklenmedik şekilde en fazla bilgi gereksinimi ev kadınlarına ait gibi görünmektedir. Bu durum ev kadınlarının bu konuda daha az şey biliyor olmaları ve katılımcı sayısının azlığı ile açıklanabilir. Diğer gruplarda %40 ile %50 arası değerler gözlenmektedir. E-devlet konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan meslek grubu memurlar (%58), teknoloji konusunda ev kadınları (%71), dini konularda ev kadınları (%86) ve esnaftır (%67).

Duygusal/toplumsal ilişkilerde memurlar (%50) en fazla bilgi gereksinimi duyan grup olarak görünürken, emekliler %27 ile en az bilgi gereksinimi duyan grubu oluşturmaktadır. Turizm ve seyahat konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan grup esnaf (%78), en az bilgi gereksinimi duyan grup ise işçilerdir (%28). Öğrenciler iş/kariyer, yasal konular ve ev/aile/çocuk konularında en az bilgiye gereksinim duyan gruptur (sırasıyla, %38, %28, %26). İş ve kariyer konusundaki en yüksek oranın ev kadınlarına (%71) ait olması yine katılımcı sayısı ile ilişkilendirilebileceği gibi ebeveyn olarak konuyla ilgilenebileceklerini de düşündürmektedir.

Vatandaşlıkla ilgili konularda en az bilgiye gereksinim duyan grup işsizlerdir (%4). İşsizler %23 ile emlak konusunda da en az bilgi gereksinimi duyan grubu oluşturmaktadır. Bu alanda ev kadınları (%57) en üst sıradadır. Mesleki konularda ev kadınları bilgiye gereksinim duymazken, memurlar %22 gibi düşük bir oranla da olsa en fazla bilgi gereksinimi duyan gruptur.

Tablo 35. Mesleğe göre bilgi gereksinimi duyulan konular*

Meslek	Memur		İşçi		Esnaf		İşsiz		Emekli		Ev K.		Öğrenci		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	n	n	%	n	%	n	%	n	%
Günlük bilgi gereksinimi duyulan konular																
Sosyal ve kültürel yaşam	71	77,2	17	68	7	77,8	16	76,2	63	77,8	7	100,0	215	79,0	21	87,5
Hobiler	65	70,7	18	72	6	66,7	12	57,1	64	79,0	6	85,7	212	77,9	21	87,5
Eğitim ve araştırma	59	64,1	12	48	4	44,4	15	71,4	35	43,2	7	100,0	213	78,3	20	83,3
Sağlık	59	64,1	15	60	5	55,6	13	61,9	49	60,5	6	85,7	163	59,9	19	79,2
Haber ve hava durumu	62	67,4	11	44	6	66,7	11	52,4	53	65,4	7	100	153	56,3	18	75,0
Ulaşım	57	62,0	11	44	4	44,4	12	57,1	52	64,2	7	100	154	56,6	18	75,0
Alışverişi ve tüketici hakları	51	55,4	12	48	6	66,7	10	47,6	42	51,9	5	71,4	129	47,4	17	70,8
Siyasi konular	57	62	11	44	6	66,7	10	47,6	41	50,6	3	42,9	124	45,6	16	66,7
Bilgi arama ve bulma	45	48,9	10	40	5	55,6	9	42,9	27	33,3	5	71,4	142	52,2	18	75,0
E-devlet	53	57,6	10	40	5	55,6	9	42,9	30	37,0	4	57,1	124	45,6	15	62,5
Teknoloji	40	43,5	9	36	5	55,6	7	33,3	16	19,8	5	71,4	141	51,8	18	75,0
Dini konular	48	52,2	9	36	6	66,7	9	42,9	31	38,3	6	85,7	105	38,6	14	58,3
Duygusal/toplumsal ilişkiler	46	50,0	7	28	4	44,4	9	42,9	22	27,2	3	42,9	120	44,1	16	66,7
Turizm ve seyahat	46	50,0	7	28	7	77,8	10	47,6	28	34,6	5	71,4	105	38,6	17	70,8
İş ve kariyer	45	48,9	11	44	4	44,4	10	47,6	13	16,0	5	71,4	103	37,9	14	58,3
Hukuki/yasal konular	44	47,8	7	28	5	55,6	6	28,6	30	37,0	3	42,9	76	27,9	18	75,0
Ev, aile ve çocuk	46	50,0	12	48	4	44,4	8	38,1	27	33,3	5	71,4	70	25,7	12	50,0
Vatandaşlıkla ilgili konular	39	42,4	5	20,0	5	55,6	8	38,1	25	13,7	4	57,1	81	29,8	16	66,7
Yatırım ve finans	40	43,5	6	24	6	66,7	7	33,3	24	29,6	4	57,1	59	21,7	13	52,4
Emlak	40	43,5	7	28,0	4	44,4	5	23,8	23	28,4	4	57,1	47	17,3	10	41,7
Mesleki konular	21	22,8	3	12	1	11,1	1	4,8	5	6,2	0	0	5	1,8	9	35,7
Diğer	2	2,2	0	0	1	11,1	1	4,8	3	3,7	0	0	4	1,5	3	12,5

*Her meslek için günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o meslekten ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplama kullanılan n değerleri şöyledir: Öğrenci=272, memur=92, emekli=81, işçi=25, işsiz=21, esnaf=9, ev kadını=7, diğer=24. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

3.4.4. Günlük Bilgiye Gereksinim Duyma Sıklığı

Kullanıcılara günlük bilgiye gereksinim duyma sıklıkları da sorulmuştur. Yüzde kırktan fazlasının (%44, n=236) yukarıda belirtilen konularda “haftada birkaç kez” bilgiye gereksinim duyduğu belirlenmiştir. Bunu %32 (n=168) ile “hemen her gün”, %21 (n=109) ile “ayda birkaç kez” izlemektedir. Yılda bir kaç kez veya daha seyrek bilgi gereksinimi duyanların oranı toplamda %4’ün atındadır (n=18). Bulgular kullanıcıların yaklaşık olarak dörtte üçünün (%76, n=404) en az haftada birkaç kez günlük bilgiye gereksinim duyduğunu göstermektedir (bakınız Tablo 36). Bu oran küçümsenemeyecek bir orandır ve söz konusu gereksinimlerin karşılanabilmesinin önemini de ortaya koymaktadır.

Tablo 36. Bilgiye gereksinim duyma sıklığı

Bilgiye gereksinim duyma sıklığı	n	%
Hemen her gün	168	31,6
Haftada birkaç kez	236	44,4
Ayda birkaç kez	109	20,5
Yılda birkaç kez	8	1,5
Yılda birkaç kezden daha seyrek	10	1,9
Toplam	531	100,0

3.4.5. Günlük Bilgi Gereksinimi Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar

Araştırma kapsamında, kullanıcıların bilgi arama davranışları da saptanmaya çalışılmış ve bu amaçla günlük bilgi gereksinimlerini nerelerden karşıladıkları sorulmuştur. Bu soruda kullanıcılara birden fazla seçenek işaretleme olanağı verilmiştir.

Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için başvurdukları kaynakların başında %91 (n=484) ile İnternet gelmektedir. İnternet’ten sonra ikinci sırada %56’lık bir oranla (n=298) kütüphane kaynaklarının gelmesi, halk kütüphanesinin en azından kendi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimini karşılamadaki yerini ve önemini göstermesi açısından önemlidir. Yüzde kırkı geçen oranlarla medyanın da (radyo ve televizyon, sosyal medya, gazete ve dergi) günlük bilgi gereksinimini karşılamada önemli bir yer

tuttuğu görülmektedir. Radyo ve televizyon %45 (n=240) ile bu grup içinde en üst sıradadır. Radyo ve televizyonu %42 (n=223) ile sosyal medya ve %41 (n=215) ile gazete/dergi izlemektedir. Kullanıcıların yaklaşık üçte biri (%34, n=179) günlük bilgi gereksinimlerini karşılarken aile üyeleri, eş ve arkadaşlardan yararlanmaktadır. Akıllı telefon uygulamalarına başvuranların oranı %24 (n=126), konu uzmanlarına başvuranları %23 (n=121), ilgili kurum ve kuruluşlara başvuranların oranı %15 (n=77) iken kütüphanecilere başvuranların oranı sadece %12 (n=49) olarak belirlenmiştir (bakınız Tablo 37). Günlük bilgi gereksinimini karşılarken kütüphane kaynaklarına başvuranların oranı %50'nin üzerinde ve bilgi arama ve bulma konusunda bilgi gereksinimi olduğunu belirten kullanıcıların oranı yaklaşık %50 iken kütüphanecilere başvuranların oranının %12 olması kullanıcıların kütüphane kaynaklarını daha çok kendi başlarına kullandıklarını ve yardıma gereksinim duysalar bile genellikle bilgi ararken kütüphanecilere danışmadıklarını göstermektedir. Bu nedenleri araştırılması gereken önemli bir konudur.

Tablo 37. Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar

Bilgi kaynakları	n	%
İnternet (Google gibi arama motorları ve web siteleri)	484	91,1
Kütüphane kaynakları	298	56,1
Radyo ve televizyon	240	45,2
Sosyal medya (Twitter, Facebook, Pinterest, Youtube, vb)	223	42,0
Gazete ve dergi	215	40,5
Aile üyesi/ eş ve arkadaş	179	33,7
Akıllı telefon uygulamaları (App'ler)	126	23,7
Konu uzmanları (avukat, doktor, eczacı, vb.)	121	22,8
İlgili kurum ve kuruluşlar (sivil toplum örgütleri, dernekler, odalar, vb.)	77	14,5
Kütüphaneci	61	11,5
Broşür	49	9,2
Diğer	1	0,2

Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklarla ilgili bulgular bazı durumlarda sıralamada farklılıklar göstermekle birlikte literatürdeki bulgularla büyük ölçüde örtüşmektedir. İnternet başka çalışmalarda da en çok kullanılan bilgi kaynaklarından biri olarak saptanmıştır (Uçak ve Topçu, 2012; Niemand 2010;

Greenberg ve Bar-Ilan, 2014, Sun, Kim, Yang ve Laugheed, 2011; Emmanuel ve Jegede, 2011; Joshi ve Nikose, 1994; Choudhury, 2013; Olarongbe, Adepoju, Akanbi-Ademolake ve Pedro, 2013; Issa, Abdulkareem, Isah ve Kupolati, 2011). Kütüphaneyi kullanıcıların en çok danıştığı bilgi kaynağı olarak saptayan araştırmalar olduğu gibi (Olarongbe, Adepoju, Akanbi-Ademolake ve Pedro, 2013; Issa, Abdulkareem, Isah ve Kupolati, 2011) ilk sırada yer almasa da öncelikli kaynaklar arasında saptayan çalışmalar vardır (Uçak ve Topçu 2012). Televizyon ve gazetenin en çok kullanılan kaynaklar arasında olduğunu belirleyen çalışmalar da vardır (Vavrek, 1995; Sinha, 2015).

3.4.5.1. Cinsiyete Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama için Kullanılan Kaynaklar

Cinsiyete göre bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan kaynaklara da bakılmıştır. Sıralamadaki ilk iki alanın (İnternet ve kütüphane kaynakları) benzer olduğu görülmüştür. Kadınlarda en yüksek oranlar İnternet (%92, n=299), kütüphane kaynakları (%58, n=187), ve sosyal medya (%44, n=145) olarak seyrederken, erkeklerde İnternet (%90, n=185), kütüphane kaynakları (%54, n=111) ve gazete ve dergi (%41, n=84) olarak izlemektedir. Erkeklerde dördüncü sırada sosyal medya (%38, n=78) yer alırken, kadınlarda radyo ve televizyon (%43, n=141) yer almaktadır. Kadınlarda ilgili kurum ve kuruluşlar (%14, n=44), kütüphaneci (%10, n=34) ile broşür (%8, n=25) alt sıralara yerleşmektedir. Erkeklerde ise ilgili kurum ve kuruluşlar (%16 n=33), kütüphaneci (%13, n=27) ve broşür (%12, n=24) daha az tercih edilmektedir.

Ki kare testi sonucunda cinsiyet grupları arasında İnternet ($\chi^2_{(1)}=0,339$, $p=0,560$), kütüphane kaynakları ($\chi^2_{(1)}=0,528$, $p=0,467$), radyo/televizyon ($\chi^2_{(1)}=1,292$, $p=0,256$), sosyal medya ($\chi^2_{(1)}=2,126$, $p=0,144$), gazete/dergi ($\chi^2_{(5)}=0,030$, $p=0,856$), akıllı telefon uygulamaları ($\chi^2_{(1)}=1,399$, $p=0,237$), konu uzmanları ($\chi^2_{(5)}=0,133$, $p=0,716$), ilgili kurum ve kuruluşlar ($\chi^2_{(1)}=1,687$, $p=0,407$) ve broşür ($\chi^2_{(1)}=0,117$, $p=0,631$) kullanımı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Cinsiyet değişkeni açısından sadece aile üyesi/eş/arkadaşa danışma konusunda istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($\chi^2_{(1)}=3,631$, $p=0,05$).

3.4.5.2. Yaşa Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar

Kullanılan bilgi kaynaklarında yaş gruplarına göre fark olup olmadığına da bakılmıştır. İnternet, kütüphane kaynakları ve medya hemen hemen tüm yaş gruplarında en çok başvurulan kaynaklar arasında yer almakla birlikte sıralamalarda yaş gruplarına göre bazı farklılıklar görülmektedir. Örneğin 15 yaş ve altı grubunda İnternet'ten sonra en çok başvurulan kaynak aile ve arkadaşlar olarak görülmektedir. Bunu kütüphane kaynakları, sosyal medya, radyo ve televizyon, izlemektedir. 16-25 yaş grubunda İnternet ve kütüphane kaynaklarını sosyal medya izlemektedir. Sosyal medya, 26-35 yaş grubunda İnternet'ten sonra ikinci sırada yer almaktadır. 36-45 yaş grubunda İnternet ve kütüphane kaynaklarından sonra radyo/televizyon gelmekte, sosyal medya dergi/gazete'den sonra beşinci sırada yer almaktadır. 46-55 yaş gurubunda İnternet'ten sonra dergi/gazete gelmekte, bunu radyo/televizyon ve kütüphane kaynakları izlemektedir. 56 yaş ve üzerinde radyo/televizyon az farkla da olsa sıralamada İnternet'in önüne geçmektedir. Üçüncü sırada kütüphane kaynakları yer almakta, onu gazete/dergi izlemekte, sosyal medya ise sıralamada üç basamak geriye düşmektedir (bakınız Tablo 38).

Yaş grupları ve günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için başvurdukları kaynaklar arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla Pearson'ın Ki-kare testi, yaş gruplarına göre sıralamadaki benzerliği belirleyebilmek amacıyla da Spearman Sıralama Korelasyon testi uygulanmıştır.

Ki kare testi sonucunda yaş grupları arasında İnternet ($\chi^2_{(5)}=34,982$, $p=0,000$), kütüphane kaynakları ($\chi^2_{(5)}=11,275$, $p=0,046$), radyo/televizyon ($\chi^2_{(5)}=48,982$, $p=0,000$), sosyal medya ($\chi^2_{(5)}=35,282$, $p=0,000$), gazete/dergi ($\chi^2_{(5)}=22,696$, $p=0,000$), aile üyesi/eş/arkadaş ($\chi^2_{(5)}=27,747$, $p=0,000$), akıllı telefon uygulamaları ($\chi^2_{(5)}=20,691$, $p=0,001$), konu uzmanları ($\chi^2_{(5)}=11,968$, $p=0,035$), ilgili kurum ve kuruluşlar ($\chi^2_{(5)}=21,055$, $p=0,001$) ve broşür ($\chi^2_{(5)}=14,631$, $p=0,012$) kullanımı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Kütüphaneciye danışma açısından yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($\chi^2_{(5)}=5,820$, $p=0,324$).

Tablo 38. Yaş gruplarına göre kullanılan bilgi kaynakları*

Yaş	15 ve <		16-25		26-35		36-45		46-55		55>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İnternet (Google vb.)	60	88,2	205	96,7	66	93,0	57	93,4	45	90,0	51	73,9
Kütüphane kaynakları	34	50,0	120	56,6	31	43,7	42	68,9	27	54,0	44	63,8
Radyo ve televizyon	21	30,9	78	36,8	24	33,8	37	60,7	28	56,0	52	75,4
Sosyal medya	22	32,4	113	55,3	34	47,9	26	42,6	17	34,0	11	15,9
Gazete ve dergi	17	25,0	96	45,3	21	29,6	30	49,2	29	58,0	22	31,9
Aile üyesi/ eş ve arkadaş	35	51,5	81	38,2	15	21,1	24	39,3	12	24,0	12	17,4
Akıllı telefon uygulamaları	15	22,1	69	32,5	14	19,7	15	24,6	5	10,0	8	8,0
Konu uzmanları	9	13,2	50	23,6	11	15,5	21	34,4	15	30,0	15	21,7
İlgili kurum ve kuruluşlar	3	4,4	28	13,2	8	11,3	16	26,2	14	28,0	8	11,6
Kütüphaneci	10	14,7	19	9,0	11	15,5	10	16,4	6	12,0	5	7,2
Broşür	7	10,3	13	6,1	6	8,5	13	21,3	6	12,0	4	5,8
Diğer	0	0,0	0	0,0	1	1,4	0	0,0	0	0,0	1	0,2

* Her yaş grubu için ilgili günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o gruptan ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplama kullanılan n değerleri şöyledir: 15 yaş ve altı=68, 16-25 yaş=212, 26-35 yaş=71, 36-45 yaş=61, 46-55 yaş=50, 56 yaş ve üstü=69. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

Tüm yaş gruplarında İnternet'in öncelikli kullanılan kaynaklardan biri olduğu görülmektedir. Bulgular gençlerin diğer yaş gruplarına göre İnternet'i kullanmaya daha eğilimli olduğunu destekler niteliktedir. İnternet'i en fazla kullanan yaş grubu 16-25 yaş grubu (%97) en az kullanan grup ise 55 yaş üstü grubudur (%74). Diğer tüm gruplarda İnternet kullanım oranı %90 civarındadır.

Kütüphane kaynaklarını en fazla kullanan yaş grubu 36-45 yaş grubu (%69), en az kullanan grup ise 26-35 yaş grubudur (%44). Tüm diğer gruplarda bu oran %50'nin üzerinde görülmektedir. İnternet kadar çok kullanılmamakla birlikte kullanıcıların en az yarısının günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kütüphane kaynaklarına başvurduğu anlaşılmaktadır. Bu durumun koleksiyon geliştirme politikaları oluşturulurken göz önünde bulundurulmasında yarar vardır.

Radyo ve televizyonu en fazla kullanan grubun 55 yaş üstü (%75), en az kullanan grubun ise 15 yaş altı (%31) grup olduğu saptanmıştır. 16 ile 35 yaş arasındaki gruplarda söz konusu oranın daha yüksek olmakla birlikte %40'a ulaşmadığı, 36 ile 55 yaş arasındaki

gruplarda ise %60'lara kadar yükseldiği görülmektedir. Pearson'ın Ki-kare ileri testi sonucunda, radyo ve televizyon kullanımındaki farklılığın 55 yaş üstü gruptan kaynaklandığı saptanmıştır ($z=3,7>1,96$). Bu yaş gurubunda radyo/televizyonun İnternet'ten de önde en üst sırada geldiği görülmektedir. Bulgular radyo ve televizyonun günlük bilgi gereksinimini karşılamada tercih edilmesinin yaşa bağlı olarak değiştiğini, çocuk ve gençlerin ileri yaş gruplarına göre radyo ve televizyonu daha az tercih ettiğini ortaya koymaktadır.

Sosyal medyayı en fazla 16-25 yaş grubunun (%55), en az 55 yaş üstü grubunun (%16) kullandığı görülmektedir. Diğer gruplarda oranlar %30'lar ile %40'lar arasında değişmektedir. Bulgular ileri yaş gruplarının sosyal medyayı bilgi gereksinimlerini karşılamak için gençler kadar fazla kullanmadığını ortaya koymaktadır. Gençlerin sosyal medyayı, yaşlıların radyo/televizyonu daha çok kullanıyor olması beklenen sonuçlardır.

Genç/çocuk kullanıcıların (15 yaş ve altı) gazete ve dergiyi bilgi kaynağı olarak daha az kullandığı (%25) görülmektedir. Gazete ve dergiyi bu amaçla en fazla kullanan gruplar ise 46-55 yaş grubu (%58) ve 36-45 yaş grubudur (%49). Çocukların dergi ve gazeteyi daha az, orta yaş ve üstü bireylerin daha fazla kullanması beklenen bir durumdur.

Genç/çocuk kullanıcıların (15 yaş ve altı) bilgi kaynağı olarak aile üyesi, eş ve arkadaşına daha fazla (%52) danıştıkları görülmektedir. Burada en düşük oran %17 ile 55 yaş ve üstü gruba aittir. Diğer gruplarda oranlar %40 ve %30'larda seyretmektedir. Çocuklarda başka bir bireye bilgi edinmek için başvurma gereksinimi yüksekken bu gereksinimin ileri yaşlarda azaldığı görülmektedir.

Akıllı telefon uygulamalarını en çok kullanan grup 16-25 yaş (%33) olmakla birlikte, kullanım oranının üçte birin üzerine çıkmadığı gözlenmektedir. Bu uygulamaları en az kullanan grup ise 55 yaş ve üstü gruptur (%8). Bu da ileri yaş grubuna göre akıllı telefon uygulamalarının gençler ve çocuklar tarafından daha fazla tercih edildiği bulgusunu doğrulamaktadır.

Konu uzmanları en çok 36-45 yaş grubu (%34) ve 46-55 yaş grubu (%30) tarafından, en az ise 15 yaş altı (%13) ve 26-35 yaş grubu (%16) tarafından kullanılmaktadır. 36 ile 55

yaş arasında yer alan orta yaş grubunun diğer gruplara oranla uzmanlara daha çok danıştığı saptanmıştır. İlgili kurum ve kuruluşlar, kütüphaneciler ve broşürler en az başvuru kaynağıdır. Hiç bir grupta başvuru oranı %30'a ulaşmamaktadır.

Spearman Sıralama Korelasyon testi yaş gruplarının günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullandıkları kaynakların sıralamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu, diğer bir deyişle kaynak sıralamalarının farklı yaş grupları için birbirine benzer olduğunu göstermektedir (tümü için $p < 0,001$). Yaş grupları arasında %41 ile %92 arasında değişen benzerlikler saptanmıştır. Bulgular birbirine yakın yaş grupları arasında daha fazla benzerlik olduğunu göstermektedir. Benzerliğin hangi yaş grupları için daha fazla, hangi yaş grupları için ise daha az olduğu R^2 (etki büyüklüğü) değerlerine göre söylenebilir. Buna göre kullanılan kaynaklar açısından en önemli benzerliğin %92 oranı ile 16-25 ile 26-35 yaş grupları arasında olduğu görülmektedir. Kullanılan kaynakların sıralamaları açısından en çok farklılık gösteren yaş grupları ise % 41 benzerlik oranı ile <15 ile 46-55 yaş grupları ve %54 benzerlik oranı ile <15 ile >55 yaş gruplarıdır (bakınız Tablo 39).

Tablo 39. Kullanılan bilgi kaynaklarının sıralamasında yaş grupları arası benzerlik (R^2 etki büyüklüğü)

Yaş Grupları	≤15	16-25	26-35	36-45	46-55	>55
≤15	1,000					
16-25	0,826 (0,000)	1,000				
26-35	0,835 (0,000)	0,921 (0,000)	1,000			
36-45	0,669 (0,001)	0,851 (0,000)	0,805 (0,000)	1,000		
46-55	0,414 (0,024)	0,643 (0,002)	0,632 (0,002)	0,861 (0,000)	1,000	
>55	0,541 (0,006)	0,649 (0,002)	0,651 (0,002)	0,887 (0,000)	0,801 (0,000)	1,000

3.4.5.3. Eğitim Düzeyine Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılamada Kullanılan Kaynaklar

Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynakların eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmak istenmiş ancak gözlemlerdeki sayıların yetersizliğinden dolayı iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlılığı ölçülememiştir. Verilerin daha kolay yorumlanabilmesi için eğitim düzeyleri yeniden gruplandırılmıştır. İlköğretimin iki kademesi, ayrıca yüksek lisans ve doktora grupları birleştirilmiştir.

Eğitim durumuna göre günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklara bakıldığında İnternet ve kütüphane kaynakları tüm gruplarda ilk iki sırada yer alırken, ilköğretim grubunda aile üyesi/ eş ve arkadaşların kütüphane kaynaklarının yanı sıra ikinci sıraya yükselmesi ve ortaöğretim grubunda sosyal medyanın radyo ve televizyonla yer değiştirerek üçüncü sıraya yükselmesi gibi bazı farklılıklar göze çarpmaktadır (bakınız Tablo 40). Söz konusu farklar yaş gruplarında gözlenen farklarla örtüşmektedir.

Tablo 40. Eğitim düzeyine göre kullanılan kaynaklar*

Eğitim düzeyi	İlköğretim		Ortaöğretim		Üniversite		Lisansüstü	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bilgi kaynakları								
İnternet	60	84,5	124	93,9	256	92,1	44	88,0
Kütüphane kaynakları	36	50,7	62	47,0	168	60,4	32	64,0
Radyo ve televizyon	35	49,3	52	39,4	124	44,6	29	58,0
Sosyal medya	22	31,0	55	41,7	124	44,6	22	44,0
Gazete ve dergi	21	29,6	51	38,6	120	43,2	23	46,0
Aile üyesi/ eş ve arkadaş	36	50,7	44	33,3	86	30,9	13	26,0
Akıllı telefon uygulamaları	11	15,5	36	27,3	70	25,2	9	18,0
Konu uzmanları	12	16,9	23	17,4	73	26,3	13	26,0
İlgili kurum ve kuruluşlar	5	7,0	8	6,1	57	20,5	7	14,0
Kütüphaneci	12	16,9	11	8,3	28	10,1	10	20,0
Broşür	9	12,7	13	9,8	20	7,2	7	14,0

* Her düzey için günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o gruptan ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplama kullanılan n değerleri şöyledir: İlköğretim=71, ortaöğretim=132, üniversite=278, lisansüstü=50. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

Ortaöğretim ve Üniversite grupları İnternet'i en çok kullanan iki grup olarak görülmektedir. Lisansüstü grup kütüphane kaynaklarını, radyo/televizyonu ve gazete/dergiyi diğerlerine göre daha fazla kullanırken, üniversite ve lisansüstü gruplarının her ikisi de sosyal medyayı ve konu uzmanlarını diğer iki gruptan daha çok kullanıyor gibi görünmektedir. İlgili kurum ve kuruluşlardan en çok yararlanan grup üniversite grubu iken, kütüphanecilerden en çok yararlanan grup lisansüstü grubu, bilgi edinmek amacıyla aile üyeleri ve arkadaşlara en çok başvurular ise ilköğretim grubudur.

3.4.5.4. Mesleğe Göre Günlük Bilgi Gereksinimini Karşılama İçin Kullanılan Kaynaklar

Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynakların meslek gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğine de bakılmak istenmiş fakat gözlemlerdeki sayıların az olmasından dolayı iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığı ölçülemediği görülmüştür.

Mesleğe göre günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar incelendiğinde, İnternet'in yine tüm gruplarda ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Kütüphane kaynakları memur, işçi, işsiz ve öğrenciler için ikinci sırada yer alırken esnaf, emekli ve ev kadınlarında üçüncü sıraya düşmektedir. Esnaf için gazete/dergi İnternet ile aynı oranda kullanılmaktadır. Emekli ve ev kadınları için ikinci sırada radyo/televizyon gelmektedir. Gazete ve dergiyi en fazla kullanan grup %80'e yaklaşan oranla esnaf grubu iken, en az kullanan işçilerdir (%32). Aile üyesi/ eş/ arkadaşları (%41) ve akıllı telefon uygulamalarını (App'ler) (%30) kullanmada en yüksek oran öğrencilere aittir.

Tablo 41. Mesleğe göre kullanılan kaynaklar*

Mesleğe göre günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar	Memur		İşçi		Esnaf		İşsiz		Emekli		Ev K.		Öğrenci		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	n	n	%	n	%	n	%	n	%
İnternet (Google gibi arama motorları ve web siteleri)	85	92,4	22	88,0	7	77,8	19	90,5	65	80,2	5	71,4	259	95,2	22	91,7
Kütüphane kaynakları	51	55,4	14	56,0	6	66,7	13	61,9	50	61,7	3	42,9	146	53,7	15	62,5
Radyo ve televizyon	43	46,7	12	48,0	5	55,6	9	42,9	58	71,6	5	71,4	97	35,7	11	45,8
Sosyal medya (Twitter, Facebok, Pinterest, Youtube, vb)	42	45,7	10	40,0	3	33,3	13	61,9	18	22,2	1	14,3	130	47,8	6	25,0
Gazete ve dergi	39	42,4	8	32,0	7	77,8	10	47,6	30	37,0	3	42,9	107	39,3	11	45,8
Aile üyesi/ eş ve arkadaş	28	30,4	9	36,0	3	33,3	7	33,3	15	18,5	1	14,3	112	41,2	4	16,7
Akıllı telefon uygulamaları (App'ler)	24	26,1	5	20,0	0	0,0	5	23,8	9	11,1	0	0,0	81	29,8	2	8,3
Konu uzmanları (avukat, doktor, eczacı, vb.)	25	27,2	4	16,0	2	22,2	4	19,0	18	22,2	1	14,3	55	20,2	12	50,0
İlgili kurum ve kuruluşlar (sivil toplum örgütleri, dernekler, odalar, vb.)	21	22,8	5	20,0	1	11,1	4	19,0	12	14,8	0	0	29	10,7	5	20,8
Kütüphaneci	13	14,1	1	4,0	3	33,3	5	23,8	9	11,1	0	0,0	28	10,3	2	8,3
Broşür	9	9,8	4	16,0	2	22,2	3	14,3	7	8,6	0	0	20	7,4	4	16,7

*Her meslek için günlük bilgi gereksinimi alanını seçenler, o meslekten ankete katılım gösterenlere orantılanmıştır. Hesaplama kullanılan n değerleri şöyledir: Öğrenci=272, memur=92, emekli=81, işçi=25, işsiz=21, esnaf=9, ev kadını=7, diğer=24. Birden çok seçenek işaretlendiği için toplam n değerlerinin üzerindedir.

3.4.6. Kullanıcıların Bilgiye Ulaşma İle İlgili Görüşleri

Araştırma kapsamında bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusunda varsa yaşadıkları sorunları saptayabilmek amacıyla kullanıcılara bilgi arama, bulma ve kullanmayla ilgili kendilerine sunulan pozitif ve negatif ifadelere katılıp katılmadıkları sorulmuştur.

Kullanıcıların çoğunluğu bilgiyi nerede arayacağını ve bilgiyi nasıl arayacağını bildiğini belirtmiştir (sırasıyla %80, n=423; %77, n=386). Yaklaşık yarısı (%49, n=260) bilginin güvenilir olup olmadığına karar verebildiğini belirtirken, diğer yarısının bu konuda problem yaşadığı anlaşılmaktadır. Kullanıcıların %47'si (n=251) bu soruyu kısmen, %4'ü ise (n=20) hayır diye yanıtlamıştır. Aradığında çok fazla bilgiye ulaştığını belirtenlerin oranı %43 (n=235), kısmen fazla bilgiye ulaştığını belirtenlerin oranı ise %49'dur (n=260). Diğer taraftan aradığında yeterli bilgi bulamıyorum diyenlerin oranı %12'dir (n=66). Yeterli bilgi bulduğunu belirtenlerin oranı %36 (n=190), kısmen yeterli bilgiye ulaştığını söyleyenlerin oranı ise %52'dir (n=275). Söz konusu bulgular arasındaki çelişki ulaşılan fazla miktardaki bilginin her zaman kullanıcının gereksinimini karşılamadığı veya içinden ilgili bilginin bulunamadığı ve bu nedenle yetersiz olarak değerlendirildiği şeklinde yorumlanabilir. Nitekim kullanıcıların %68'i fazla miktarda bilgiye eriştiğinde içinden ilgili olanları seçme konusunda en azından kısmen zorlandığını belirtmiştir. Kullanıcıların çoğunun (%79, n=417) bilgisayar, akıllı telefon ve İnternet bağlantısı gibi teknik olanaklara sahip olduğu ve %65'inin (n=343) teknolojiyi kullanırken zorluk yaşamadığı görülmektedir. Teknik olanaklar konusundaki bulgu kütüphaneyi kullanım amaçları arasında İnternet kullanımının neden arka planda kaldığını da açıklamaktadır. Günümüzde teknoloji kullanımıyla ilgili becerilerin bilgi arama becerileri için ön şart oluşturması bu alandaki bulguların önemini artırmaktadır. Kullanıcıların %35'i kısmen de olsa teknoloji kullanımında zorlandığını belirtmektedir. Son olarak bilgiye ulaşma konusunda sorun yaşamıyorum ifadesine kullanıcıların %53'ü (n=282) katılmıştır. Bu durum kullanıcıların kalan kısmının (yaklaşık yarısı) kısmen de olsa bilgiye ulaşmada sorun yaşadığını göstermektedir (bakınız Tablo 42).

Tablo 42. Bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusundaki sorunlar

Bilgiye ulaşma ile ilgili görüşler	Evet		Kısmen		Hayır		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bilgiyi nerede arayacağımı bilirim	423	79,7	106	20,0	2	0,4	531	100,0
Bilgiyi nasıl arayacağımı bilirim	386	72,7	142	26,7	3	0,6	531	100,0
Bilginin güvenilir olup olmadığına karar verebilirim	260	49,0	251	47,3	20	3,8	531	100,0
Aradığımda çok fazla bilgiye erişiyorum	235	44,3	260	49,0	36	6,8	531	100,0
Fazla miktarda bilgiye eriştiğimde işime yarayacak olanı seçmekte zorlanıyorum	117	22,0	242	45,6	172	32,4	531	100,0
Aradığımda yeterli bilgi bulamıyorum	66	12,4	275	51,8	190	35,8	531	100,0
Bilgisayar, akıllı telefon, İnternet bağlantısı gibi teknik olanaklar sahibim	417	78,5	91	17,1	23	4,3	531	100,0
Teknolojiyi kullanmakta zorlanıyorum (bilgisayar, akıllı telefon, İnternet)	47	8,9	141	26,6	343	64,6	531	100,0
Bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusunda sorun yaşıyorum	282	53,1	196	36,9	53	10,0	531	100,0

3.4.7. AAÖİHK Konusundaki Görüşler

Kullanıcılardan AAÖİHK ve kütüphane kullanımı konusundaki görüşlerini de belirtmeleri istenmiştir. Kullanıcıların beşte biri (%21, n=112) bilgi ararken ilk başvurduğu yerlerden birinin kütüphane olduğunu belirtmiştir. Üçte biri (%34, n=179) bu soruya hayır yanıtı verirken %45'i (n=240) kısmen yanıtını vermiştir. Aradığı bilgiyi kütüphanede bulabilenlerin oranı %28'dir (n=149). Kullanıcıların %17'si (n=88) bu soruya hayır yanıtını verirken yaklaşık yarısı aradığını kütüphanede kısmen bulabildiğini belirtmiştir. Bulgular bilgi gereksiniminin AAÖİHK'dan karşılanması konusunda bazı sıkıntılar olduğunu göstermektedir. Kütüphane kataloğunu kullanmak kullanıcıların dörtte biri için (%25, n=134) zor, yarısı için (%51, n=268) kısmen kolaydır. Kullanıcıların sadece %14'ü (n=76) kütüphane web sayfasının gereksinim duydukları bilgileri içerdiğini belirtmiştir. Kütüphanenin bilgisayar ve İnternet olanaklarını yeterli bulanların oranı da (% 14 civarındadır). Her iki durumda da çoğunluk (yaklaşık %48) söz konusu olanakları kısmen yeterli bulmaktadır. Kütüphane kullanım amaçları arasında İnternet kullanımının oranının düşük olması kişisel olanaklar kadar kütüphane olanaklarının yetersizliği ile de ilişkilendirilebilir (bakınız Tablo 43).

Kütüphanede gereksinim duyduğu kaynakların yerini bulmakta zorlanmadıklarını belirtenlerin oranı %29 (n=154), kütüphanenin ilgi duyduğu alanlarda yeterli kaynağa sahip olduğunu düşünenlerin oranı %24 (n=129) ve kütüphanenin fiziksel olanaklarını yeterli bulanların oranı %30'dur (n=157). Her üç durumda da kullanıcıların en az %70'i kısmen de olsa yetersizliğe işaret etmektedir (bakınız Tablo 43).

Tablo 43. AAÖİHK konusundaki görüşler

AAÖİHK konusundaki görüşler	Evet		Kısmen		Hayır		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bilgiyi ararken ilk başvurduğum yerlerden biri kütüphanedir	112	21,1	240	45,2	179	33,7	531	100,0
Aradığım bilgiyi kütüphanede bulabiliyorum	149	28,1	293	55,2	88	16,6	531	100,0
Kütüphane kataloğunu kullanmak kolay	129	24,3	268	50,5	134	25,2	531	100,0
Kütüphanenin web sayfası gereksinim duyduğum bilgileri içeriyor	76	14,3	258	48,6	197	37,1	531	100,0
Kütüphane içindeki bilgisayarları yeterli buluyorum	73	13,7	257	48,4	201	37,9	531	100,0
Kütüphanenin İnternet olanaklarını yeterli buluyorum	71	13,4	259	48,8	201	37,9	531	100,0
Kütüphanede gereksinim duyduğum kaynakların yerini tespit etmek benim için zor değil	154	29,0	261	49,2	116	21,8	531	100,0
Kütüphane ilgi duyduğum alanlarla ilgili yeterli kaynağa sahip	129	24,3	254	47,8	148	27,9	531	100,0
Kütüphanenin fiziksel olanaklarını (salon, yer, mobilya, vb.) yeterli buluyorum	157	29,6	207	39,0	167	31,5	531	100,0
Kütüphanede düzenlenen etkinlikleri yeterli buluyorum	56	10,5	280	52,7	195	36,7	531	100,0
Gerektiğinde kütüphaneciden yardım alabiliyorum	378	71,2	117	22,0	36	6,8	531	100,0
Bilgi arama konusunda eğitim almak isterim	241	45,4	158	29,8	132	24,9	531	100,0

Kütüphanede düzenlenen etkinlikleri yeterli bulanların oranı %11'dir (n=56). Kullanıcıların üçte birinden fazlası (%37, n=195) etkinlikleri yetersiz, yaklaşık yarısı (%53, n=280) kısmen yeterli bulmaktadır. Gerektiğinde kütüphaneciden yardım alabildiğini belirtenlerin oranı %71'dir (n=378). Güncel bilgi gereksiniminin karşılandığı kaynaklar arasında kütüphanecilerin en sonlarda gelmesi kullanıcıların kütüphanecilere bu amaçla fazla başvurmadıklarını ancak başvurdukları zaman yardım alabildiklerini göstermektedir. Kullanıcılara bilgi arama konusunda eğitim alıp almak istemedikleri de sorulmuş ve %45'i (n=241) bu soruya olumlu yanıt verirken, dörtte biri (%25, n=132)

eğitim almak istemediğini, %30'u da (n=158) kararsız olduğunu belirtmiştir (bakınız Tablo 43).

Günlük bilgi gereksinimleri ve AAÖİHK ile ilgili fikirlerini ve sorunlarını serbestçe paylaşabilmeleri için kendilerine yöneltilen açık uçlu soruya kullanıcıların verdikleri yanıtlar genellikle kütüphaneye ve kütüphane olanaklarına yöneliktir. Kullanıcılar kütüphaneyi sevdiklerini, kütüphane personelinden ve kolay ulaşılrlığı açısından kütüphanenin konumundan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Kütüphane ile ilgili görüşlerini ve taleplerini belirterek bazı önerilerde bulunmuşlardır. Söz konusu görüşleri ve önerileri koleksiyon, hizmetler ve faaliyetler, fiziksel olanaklar, teknik olanaklar ve eğitim başlıkları altında aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür.

Teknik olanaklar açısından kullanıcıların kullanabileceği yeterli İnternet bağlantısı bilgisayar (tarama terminalleri), tarayıcı ve fotokopi makineleri, film gösterimleri için donanım gündeme getirilmiştir.

Hizmetler ve faaliyetlerle ilgili olarak kütüphanenin sosyal medyada daha etkin duyuru ve bilgilendirme yapması, çocuklar için yaz programları, okuma, masal ve oyun saatleri (lego, düşler atölyesi), bilgilendirici seminerler (sağlık, beslenme, hijyen konularında), resital, konser, söyleşi, panel, açık oturum etkinlikleri, şiir ve imza günleri, sanat ve drama etkinlikleri, film gösterimleri, kültür günleri ve festivaller düzenlenmesi konularında beklentiler dile getirilmiştir.

Fiziksel olanaklar açısından daha geniş bir okuma salonu, daha fazla sayıda koltuk ve sandalye, çocuklar için renkli ve ilgi çekici şekilde tasarlanmış okuma ve oyun odaları, kantin/cafe, çay/kahve/yiyecek makineleri, daha çekici bir iç tasarım, kütüphane içinde yönlendirici işaret ve açıklamalar, kütüphane bahçesinde okuma alanları oluşturulması dile getirilen beklentilerdir.

Koleksiyon açısından ise özellikle edebiyat (dünya klasikleri, fantastik edebiyat, popüler edebiyat), mühendislik, mimarlık, tıp, din, psikoloji, kişisel gelişim alanlarında ve farklı dillerde kitaplardan oluşan daha güncel ve daha zengin bir koleksiyon, zengin ve ödünç

alınabilecek DVD ve CD koleksiyonları, görme engelli bireyler için kaynaklar gündeme gelmiştir.

Eğitim gereksinimleri ise e-devlet hizmetleri, bilgisayar ve bilgi okuryazarlığı (veri tabanı, katalog kullanımı) çevresinde odaklanmıştır.



4. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. SONUÇLAR

Bu araştırma AAÖİHK kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 2015 Kasım-Aralık aylarında AAÖİHK'i kullanan 531 kişiye anket uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan kadınların oranı erkeklerden fazladır (yaklaşık %60 ve %40). Kullanıcıların yarısından fazlası öğrencidir ve 26 yaş altındaki gençlerden oluşmaktadır. Yine yarıdan fazlasının lisans düzeyinde üniversite eğitime sahip olduğu veya bu düzeyde öğrenim gördüğü saptanmıştır.

Bulgular kullanıcıların yaklaşık %90'ının kütüphaneyi en azından ayda bir kaç kez kullandığını ve bilgisayar kullanımı konusunda en azından temel düzeyde bilgi sahibi olduğunu göstermektedir.

Kullanıcıların kütüphaneyi en çok kaynak ödünç alma amacıyla kullandığı (%75), bunu çeşitli konularda bilgi arama, zaman geçirme, ders çalışma, araştırma yapma, ödev yapma gibi etkinliklerin izlemediği görülmektedir. İnternet kullanma çok düşük bir oranla (%4) kullanım amaçlarının sonunda gelmektedir. Bu durum kütüphanenin İnternet olanakları ile ilişkilendirilebileceği gibi kullanıcıların kişisel olanaklarıyla da ilişkilendirilebilir. Mesleklere göre kütüphaneyi kullanım amaçlarına bakıldığında tüm gruplar için kaynak ödünç almanın en ön sırada geldiği görülmektedir. Meslek grupları ve kütüphaneyi kullanım amaçları arasındaki ilişkinin anlamlılığı istatistiksel olarak test edilememiştir. Ancak sıralamalarda bazı farklılıklar olduğu gözlenmektedir.

Günlük bilgi gereksinimi söz konusu olduğunda bu kapsamda kullanıcıların bilgiye gereksinim duyduğu konuların çok geniş bir yelpazeye yayıldığı ve eğitim/araştırmadan ulaştırmaya, turizmden teknolojiye büyük bir çeşitlilik gösterdiği saptanmıştır.

Kullanıcıların günlük yaşamlarında bilgiye en çok gereksinim duydukları konuların başında sosyal ve kültürel yaşam (yaklaşık %80) gelmektedir. Kullanıcıların yarıdan fazlasının bilgi gereksinimi duyduğu diğer konular sırasıyla hobiler, eğitim/araştırma, sağlık, haberler/hava durumu, ulaşım, alışveriş/tüketici hakları ve siyasi konulardır. Bilgi arama ve bulma ile ilgili konularda bilgi gereksinimi duyan kullanıcıların oranı yüzde elliye çok yakındır (%49). Bu AAÖİHK'nin kullanıcı eğitimi politikaları açısından değerlendirilmesi gereken bir durumdur. Yüzde elliye varmamakla birlikte kullanıcıların %40'dan fazlası e-devlet, teknoloji, din, duygusal/toplumsal ilişkiler ve turizm/seyahat konularında bilgiye gereksinim duymaktadır. İş/kariyer, yasal konular, ev/aile/çocuk ve yatırım/finans konularında bilgi gereksinimi duyanların oranı ise %30'lardadır. Emlak ve mesleki konular nispeten daha az sayıda kullanıcının bilgi gereksinimi duyduğu konular olarak belirlenmiştir.

Günlük bilgi gereksinimi duyulan konulara ilişkin bulgular literatürdeki bulgularla bazı benzerlikler ve bazı farklılıklar göstermektedir. Eğitim, sağlık, sosyal/kültürel yaşam, hobiler ve haberler/hava durumu diğer bazı çalışmaların sonucunda da çok sayıda kullanıcının bilgi gereksinimi duyduğu konular arasında saptanmıştır. Ancak mesleki konular, finans, iş ve kariyer gibi diğer çalışmalarda öncelikli konular arasında saptanıp bu çalışmada çok ön sıralara çıkmayan konular da vardır. Söz konusu farkların ağırlıklı olarak kullanıcıların demografik özelliklerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Literatürdeki diğer çalışmalardan farklı olarak bu çalışma kapsamında bilgi gereksinimi duyulan genel konu başlıkları altında ne tür bilgiye gereksinim duyulduğu da belirlenmeye çalışılmıştır. Söz konusu ayrıntılı yaklaşımın hem konu başlıklarının kapsamının kullanıcılar tarafından daha iyi anlaşılması ve yanlış anlamaların ortadan kaldırılması hem de her konu başlığı altında öncelikli konuların belirlenmesi yoluyla kütüphane koleksiyon geliştirme ve hizmet politikaları açısından daha ayrıntılı ve yararlı olabileceği düşünülen verilerin sağlanması hedeflenmiştir.

Alt konu başlıkları ile ilgili bulgular bir önceki bölümde ayrıntılı olarak sunulduğu için burada sadece kısaca değinilecektir. Sosyal ve kültürel yaşam kapsamında en çok kültürel ve sanatsal etkinlikler ile müze ve kütüphane gibi kültür merkezleriyle ilgili bilgiye gereksinim duyulmaktadır. Kullanıcıların yaklaşık dörtte üçünün bilgi gereksinimi

duyduğu hobiler alanında spor faaliyetleri en ön sırada yer almaktadır. Eğitim ve araştırma konusunda bilgi gereksinimi olduğunu belirtenlerin yaklaşık yarısı ders müfredatı, öğretmenler, ders programları gibi okullara ilişkin bilgi ile dil kurslarına ilişkin bilgi aramaktadır. Sağlık konusundaki bilgi gereksinimi devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri ve tedavi yöntemleri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Haberler ve hava durumu başlığı altında ulusal haberler en fazla gereksinim duyulan konu olmasına rağmen bu konuda bilgi gereksinimi duyanların oranı %50'yi geçmemektedir. Toplu taşıma (saatler, duraklar, güzergâhlar, ücretler) ulaşım alanında, ürünler, fırsatlar ve kampanyalar alışveriş/tüketici hakları alanında bilgiye en çok gereksinim duyulan konulardır. Kullanıcıların yarısı siyasi konularda bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu alanda en çok bilgi gereksinimi duyulan alt konular siyasi ideolojiler, dış politika, siyasetçiler ve siyasi partilerdir. Kullanıcıların yaklaşık yarısı bilgi arama ve bulma konusunda bilgiye gereksinim duyduğunu belirtmiştir. Bilgi kaynakları, İnternet'te bilgi arama, ne tür bilginin nerede bulacağı en çok bilgi gereksinimi duyulan konulardır. Bu kapsamda elde edilen bulgulardan kullanıcı eğitim politikaları ve programları geliştirilirken yararlanılabilir.

E-devlet, teknoloji, din, duygusal/toplumsal ilişkiler, turizm/seyahat, iş/kariyer, yasal konular, ev/aile/çocuk, yatırım/finans, emlak ve mesleki konularda bilgi gereksinimi duyan kullanıcıların oranı %50'nin altındadır. E-devlet hizmetleri konusunda daha çok genel bilgiye, diğer vatandaşlık hakları konusunda ise sosyal güvenlik konusunda bilgiye gereksinim duyulduğu görülmektedir. Teknoloji konusunda teknolojik gelişmeler/haberler; din konusunda dinler ve mezhepler; duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda aile/akraba/arkadaşlık ilişkileri; turizm/seyahat konusunda gezilebilecek/görülebilecek yerler, ulaşım ve konaklama; iş/kariyer konusunda kişisel gelişim kursları ve özgeçmiş oluşturma; yasal konularda dilekçe yazma, dava açma, avukatlık/hukuk büroları; ev/aile/çocuk konusunda dekorasyon, çocuk ve gençlik psikolojisi; yatırım/finans konusunda krediler, döviz kurları, borsa ve bankacılık işlemleri; emlak konusunda kiralık/satılık ev ilanları en çok bilgi gereksinimi duyulan konulardır.

Araştırma hipotezleri doğrultusunda günlük bilgi gereksinimi ile kullanıcıların demografik özellikleri arasında ilişki olup olmadığı da araştırılmış bu amaçla öncelikle

bilgi gereksinimi duyulan konular ile cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve meslek arasındaki ilişki test edilmiştir.

Cinsiyete göre bilgi gereksinimi duyulan konulara bakıldığında sıralamada benzerlikler yanı sıra bazı farklılıklar da görülmektedir. Sıralamadaki ilk üç konu (sosyal ve kültürel yaşam, hobiler, eğitim/araştırma) her iki cinsten de aynıken, daha sonra konuların sıralanmasında bazı farklılıklar görülmektedir. Cinsiyet ile günlük bilgi gereksinimi duyulan konular arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan Pearson'ın ki-kare testi sonucunda sadece emlak ve siyasi konularda cinsiyet açısından anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Her iki konuda da bilgi gereksinimi duyan erkeklerin sayısı kadınlardan anlamlı ölçüde fazladır. Eldeki bulgular **“günlük bilgi gereksinimi duyulan konular cinsiyete göre farklılık göstermektedir”** şeklinde belirlenen hipotezin sadece kısmen doğrulandığını göstermektedir.

Yaş ve günlük bilgi gereksinimleri arasındaki ilişki incelendiğinde tüm yaş gruplarında en çok hobiler ile sosyal/kültürel yaşam ile ilgili bilgiye gereksinim duyulurken 16-25 yaş grubunda en çok eğitim/araştırma konusunda bilgiye gereksinim duyulduğu görülmektedir. Yaş grupları arasında bilgi gereksinimi duyulan konuların sıralamasında benzerlikler kadar farklılıklar da gözlenmektedir. Yaş grupları arası sıralamadaki benzerliği test etmek amacıyla yapılan Spearman'ın Sıralama Korelasyon testi yakın yaş gruplarının günlük bilgi gereksinimi duyduğu konuların uzak yaş gruplarına göre daha fazla benzerlik gösterdiğine işaret etmektedir.

Sosyal ve kültürel yaşam konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan grup 15 yaş ve altı, en az bilgi gereksinimi duyanlar ise 16-36 yaş arasında yer alan gruplardır. Sosyal ve kültürel yaşam gibi tüm yaş gruplarında ilk sıralarda yer alan hobilerle ilgili bilgiye en fazla gereksinim duyan yaş grubu yine 15 yaş ve altı, en az gereksinim duyan ise 26-35 yaş grubudur. Eğitim ve araştırma 16-25 ile 26-35 yaş grupları için daha ön sıralara çıkarken (birinci ve ikinci sıra), 36-45 ile 46-55 yaş grupları için daha geri planlara düşmektedir (sekizinci ve yedinci sıralar). Bu alanda en fazla 16-25, en az 55 yaş üstü grup bilgi gereksinimi duymaktadır. Araştırmada en fazla bilgi gereksinimi duyulan konulardan birinin de sağlık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Burada en yüksek oranın 46-

55 yaş grubuna kaydığı dikkati çekmektedir. Bu alanda en az bilgi arayan gruplar birbirlerine çok yakın oranlarla 16-25, 26-35 ve 55 yaş üstü gruplarıdır. Haberler/hava durumu konusunda en fazla bilgi gereksinimini 36-45 yaş grubu duymakta, 15 ve altı yaş grubunun 16-25 ve 26-35 yaş gruplarının önüne geçtiği görülmektedir. Ulaşım konusunda en fazla 36-45 yaş grubu bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu alanda bilgiye en az gereksinim duyan grup 26-35 yaş grubudur. Alışveriş/tüketici hakları konusunda en fazla 36-45 yaş grubu, en az 16-25 yaş grubu bilgiye gereksinim duymaktadır. Diğer yaş gruplarında oranlar birbirine oldukça yakındır. Siyasi konularda en fazla 46-55, en az 15 ve altı yaş grubu bilgiye gereksinim duymaktadır. Bilgi ve arama ve bulma konusunda en fazla bilgiye gereksinim duyan grup 26-35 yaş grubudur. Yaş gruplarının çoğunluğunda oranların yüzde kırkların üzerinde olduğu dikkati çekmektedir. E-devlet uygulamaları konusunda bilgiyi en fazla gereksinim duyan grup 36-45 yaş grubu, en az gereksinim duyan 55 yaş ve üstü gruptur. Teknoloji alanında bilgiye en az gereksinim duyan 55 yaş ve üstü gruptur. Oranlar diğer gruplar için %50 civarındadır. Dini konularda bilgiye en fazla gereksinim duyan grubun 36-45 yaş grubu olduğu görülmektedir. Duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda en fazla 36-45 yaş grubu, en az 55 yaş üstü grup bilgi aramaktadır. Özellikle çocukların ve ileri yaştaki kullanıcıların duygusal ve toplumsal ilişkiler konusunda daha az bilgi aradığı görülmektedir. Turizm/seyahat konusunda en fazla bilgiye gereksinim duyan grubun 46-55 yaş grubu olduğu görülmekte, bunu en yakından 36-45 yaş grubu izlemektedir. Gençlerde, çocuklarda ve yaşlılarda oranlar düşmektedir. İş ve kariyer konusunda en az bilgi gereksinimi duyan gruplar 15 yaş ve altı ile 55 yaş üstüdür. En fazla bilgi gereksinimi duyan grup 36-45 yaş grubudur. Tüm yaş gruplarındaki kullanıcıların daha az bilgi sorguladığı konulardan biri de hukuki/yasal konulardır. Hukuki/yasal konularda en fazla 46-55 yaş grubu, en az 15 yaş ve altı grup bilgiye gereksinim duymaktadır. Ev/aile/çocuk konusunda en fazla 36-45 yaş grubunun bilgiye gereksinim duyduğu saptanmıştır. Tüm yaş gruplarında öncelikli olmayan konulardan biri de vatandaşlıkla ilgili konulardır. 36-45 yaş grubu bu alanda bilgiye en fazla gereksinim duyan gruptur. En alt sıralarda gereksinim duyulan konulardan biri de yatırım ve finansdır. Bu konuda en fazla 46-55 yaş grubunun, en az 15 yaş ve üstü grubun bilgi aradığı görülmektedir. Emlak konusunda en fazla 36-45 yaş grubunun bilgiye gereksinim duyduğu görülmektedir. Günlük bilgi gereksinimleri içinde tüm yaş grupları için en alt sırada yer alan mesleki konulardır. 15 yaş altı grupta bu

konuda bilgi gereksinimi duyan olmaması bu yaş grubunun henüz bir meslekleri olmaması ile doğrudan ilişkilidir. Mesleki konularda en fazla bilgi arayan gruplar 36-45 ve 46-55 yaş gruplarıdır.

Mesleki konularda soruya yanıt verenlerin sayısının düşük olması nedeniyle ilişki testleri yapılamamıştır. Tüm diğer konularda yaş gruplarına göre istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Bulgular **“günlük bilgi gereksinimi duyulan konular yaşa göre farklılık göstermektedir”** hipotezini doğrulamaktadır.

Günlük bilgi gereksinimleri ile eğitim düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde verilerin eğitim durumuna göre dağılımında bazı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bulgulara göre ilköğretim düzeyinde hobiler ilk sırada gelmekte, bunu sosyal ve kültürel yaşam, ulaşım, eğitim/araştırma, sağlık ve haberler/hava durumu izlemektedir. Ortaöğretim düzeyinde de hobiler ilk sıraya taşınmakta bunu sırasıyla sosyal/kültürel yaşam ve eğitim/araştırma izlemektedir. Üniversite ve lisansüstü düzeylerde sosyal ve kültürel yaşam hobilerden önce birinci sırada gelmekte, bunu hobiler ve eğitim/araştırma izlemektedir. Üniversite düzeyinde bilgi arama/bulma lisansüstü düzeyde ulaşım sıralamada daha yukarılara yerleşmektedir.

Hobiler konusunda ilköğretim düzeyinde %96 olan bilgi gereksinimi oranı diğer gruplarda %70’ler civarındadır. Eğitim/araştırma, sağlık, haberler/hava durumu, ulaşım, bilgi arama/bulma, e-devlet, teknoloji, dini konular, duygusal/toplumsal ilişkiler, turizm ve se gruplar arası değerler birbirine yakındır. İş/kariyer konusunda gruplar arasındaki farklar büyümekte, üniversite ve lisansüstü eğitim düzeyindeki gruplar ilk sıralara geçmektedir. İlköğretim düzeyi bu alanda en az bilgi gereksinimi duyan gruptur. Yasal konular, vatandaşlıkla ilgili konular, yatırım/finans konularında ise yine üniversite ve lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcılar diğer gruplara göre daha yüksek oranlarda bilgi gereksinimi duymaktadır. Bu alanlarda en düşük oranlar ilköğretim düzeyine aittir. Ev/aile/çocuk konusunda en yüksek oran üniversite düzeyine aittir. Emlak konusunda ve mesleki konularda en fazla lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcılar, en az ilköğretim düzeyindeki kullanıcılar bilgiye gereksinim duymaktadır.

İlişki testleri e-devlet hizmetleri, hobiler, haberler/hava durumu, ulaşım, vatandaşlıkla ilgili konular, iş/kariyer, emlak, yasal konular, yatırım/finans, mesleki konular, ev/aile/çocuk, ve siyasi konularda duyulan bilgi gereksinimi ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu göstermektedir. Diğer taraftan sosyal/kültürel yaşam, haberler/hava durumu, alışveriş/tüketici hakları, sağlık, eğitim, duygusal/toplumsal ilişkiler, din, teknoloji, bilgi arama/bulma konularında duyulan bilgi gereksinimi ile kullanıcıların eğitim düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bulgular “**günlük bilgi gereksinimi duyulan konular eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir**” hipotezini kısmen doğrulamaktadır. Söz konusu hipotez e-devlet, hobiler, yatırım/finans gibi bazı konular için geçerliken sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma, sağlık ve haberler/hava durumu gibi bazı konular için geçerli değildir.

Günlük bilgi gereksinimi ve meslek arasındaki ilişki incelendiğinde gruplar arasında benzerlikler kadar bazı farklılıklar da dikkat çekmektedir. Memurlar için sosyal/kültürel yaşam, hobiler, haberler/hava durumu, eğitim/araştırma ve sağlık sıralamada en öncelikli konulardır. İşçiler için ilk dört sıradaki alanlar yer değiştirmekte, ilk sırayı hobiler alırken, onu sırasıyla sosyal/kültürel yaşam, sağlık, eğitim/araştırma, ev/aile/çocuk/, alışveriş/tüketici hakları izlemektedir. Esnaf grubu için ilk sırada sosyal/kültürel yaşam yer almakta, onu hobiler, haberler/hava durumu, alışveriş/tüketici hakları, siyasi konular, dini konular ve yatırım/finans izlemektedir. İşsizler için en öncelikli konular sırasıyla sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma, sağlık, hobiler ve ulaşım'dır. Emekliler söz konusu olduğunda hobiler ilk sıraya çıkmakta, onu sosyal ve kültürel yaşam, haberler/hava durumu, ulaşım ve sağlık izlemektedir. Ev kadınlarının tamamı sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma, haberler/hava durumu ve ulaşım konularında bilgi gereksinimi olduğunu belirtmiştir. Öğrenciler için en öncelikli alanlar sosyal/kültürel yaşam, eğitim/araştırma ve hobilerdir.

Sosyal ve kültürel yaşam ev kadınlarının tamamı ile tüm diğer grupların yaklaşık %70'i tarafından bilgi gereksinimi duyulan bir alandır. Hobilere gelince, yüksek oranlar ev kadınları, emekliler ve öğrencileri işaret ederken en düşük oran işsizlere aittir. Eğitim/araştırma ev kadınları, öğrenciler ve işsizlerin diğer gruplara göre daha fazla bilgi gereksinimi duyduğu bir alandır. Ev kadınları sağlık, ulaşım ve haberler/hava durumu

konularında da en çok bilgi gereksinimi duyan grup olarak görülmektedir. Haberler/hava durumu ile tüm grupların en az bilgiye gereksinim duyduğu ulaşım için bu oranların %40 ile %60 arasında değiştiği görülmektedir. Ulaşım konusundaki en düşük oran esnafa ait iken, haberler/hava durumu konusundaki en düşük oran işsizlere aittir. Alışveriş ve tüketici hakları konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan gruplar ev kadınları ve esnaf, en az bilgi gereksinimi duyan grup ise öğrencilerdir. Siyasi konularda en çok bilgi gereksinimi duyan meslek grubu esnaf grubudur. Bilgi arama/bulma konusunda en fazla bilgi gereksinimi ev kadınlarına ait görünmekte, diğer gruplarda %40 ile %50 arası değerler gözlenmektedir. E-devlet konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan meslek grubu memurlar, teknoloji konusunda ev kadınları, dini konularda ev kadınları ve esnaftır. Duygusal/toplumsal ilişkilerde memurlar en fazla bilgi gereksinimi duyan grup olarak görünürken, emekliler en az bilgi gereksinimi duyan grubu oluşturmaktadır. Turizm ve seyahat konusunda en fazla bilgi gereksinimi duyan grup esnaf, en az bilgi gereksinimi duyan grup ise işçilerdir. Öğrenciler iş/kariyer, yasal konular ve ev/aile/çocuk konularında en az bilgiye gereksinim duyan gruptur. Vatandaşlıkla ilgili konularda ve emlak konusunda en az bilgiye gereksinim duyan grup işsizlerdir. Mesleki konularda ev kadınlarının bilgiye gereksinim duymadığı görülmektedir.

Eldeki veriler meslek grupları arasında bazı farklılıklara işaret etse de meslek gruplarına ait sayıların dağılımı ilişki testleri yapılmasına olanak tanımadığı için **“günlük bilgi gereksinimi duyulan konular mesleğe göre farklılık göstermektedir”** şeklinde oluşturulan araştırma hipotezinin istatistiksel olarak test edilmesi mümkün olmamıştır.

Kullanıcıların günlük bilgiye gereksinim duyma sıklıkları sorgulandığında %40'dan fazlasının “haftada birkaç kez” yukarıda belirtilen konularda günlük bilgiye gereksinim duyduğu belirlenmiştir. Kullanıcıların yaklaşık üçte biri “hemen her gün” günlük bilgiye gereksinim duymaktadır. Yılda bir kaç kez veya daha seyrek bilgi gereksinimi duyanların oranı toplamda %4'ün altındadır. Bulgular kullanıcıların yaklaşık olarak dörtte üçünün en az haftada birkaç kez günlük bilgiye gereksinim duyduğunu göstermektedir. Bu oran söz konusu gereksinimlerin önemini ortaya koymaktadır.

Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için başvurdukları kaynakların başında İnternet gelmektedir. Kullanıcıların %90'dan fazlası bu amaçla İnternet'i

kullandığını belirtmiştir. Kullanılan kaynaklar arasında ikinci sırada kütüphane kaynakları (%56) gelmektedir. Bu durum halk kütüphanesinin günlük bilgi gereksinimini karşılamadaki yerini ve önemini göstermektedir. Medyanın da (radyo ve televizyon, sosyal medya, gazete ve dergi) günlük bilgi gereksinimini karşılamada önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Radyo ve televizyon bu grup içinde en üst sıradadır. Radyo ve televizyonu sosyal medya ile gazete/dergi izlemektedir. Kullanıcıların yaklaşık üçte biri günlük bilgi gereksinimlerini karşılarken aile üyeleri, eş ve arkadaşlardan yararlanmaktadır. Akıllı telefon uygulamalarına ve konu uzmanlarına başvuranların oranı dörtte birin altındadır. İlgili kurum ve kuruluşlarla kütüphanecilere başvuranların oranı ise %15'lerdedir.

Günlük bilgi gereksinimini karşılarken kütüphane kaynaklarına başvuranların oranı %50'nin üzerinde ve bilgi arama ve bulma konusunda bilgi gereksinimi olduğunu belirten kullanıcıların oranı yaklaşık %50 iken kütüphanecilere başvuranların oranının %12 olması kullanıcıların kütüphane kaynaklarını daha çok kendi başlarına kullandıklarını ve yardıma gereksinim duysalar bile genellikle bilgi ararken kütüphanecilere danışmadıklarını göstermektedir.

Günlük bilgi gereksinimini karşılamak için kullanılan bilgi kaynakları ile yaş arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. İnternet, kütüphane kaynakları ve medya hemen hemen tüm yaş gruplarında en çok başvurulmuş kaynaklar arasında yer almakla birlikte sıralamalarda yaş gruplarına göre bazı farklılıklar görülmektedir. Örneğin 15 yaş ve altı grubunda İnternet'ten sonra en çok başvurulmuş kaynak aile ve arkadaşlar olarak görülmektedir. 16-25 ve 26-35 yaş gruplarında İnternet ve kütüphane kaynaklarını sosyal medya izlemektedir. 36-45 yaş grubunda İnternet ve kütüphane kaynaklarından sonra radyo/televizyon gelmekte, sosyal medya dergi/gazete'den sonra beşinci sırada yer almaktadır. 46-55 yaş gurubunda İnternet'ten sonra dergi/gazete gelmekte, bunu radyo/televizyon ve kütüphane kaynakları izlemektedir. 56 yaş ve üzerinde radyo/televizyon az farkla da olsa sıralamada İnternet'in önüne geçmektedir. Üçüncü sırada kütüphane kaynakları yer almakta, onu gazete/dergi izlemektedir. Bulgular İnternet'in çocuklar ve gençler tarafından daha fazla kullanılan bir kaynak olduğunu, radyo ve televizyonun çocuk ve gençler tarafından bilgi edinmek amaçlı daha az tercih edildiğini, ileri yaş gruplarının sosyal medyayı bilgi gereksinimlerini karşılamak için

gençler kadar fazla kullanmadığını, genç/çocuk kullanıcıların gazete ve dergiyi bilgi kaynağı olarak daha az kullandığını, ancak bilgi kaynağı olarak aile üyesi/ eş ve arkadaşla daha fazla danıştıklarını ve akıllı telefon uygulamalarını daha fazla kullandıklarını göstermektedir. Spearman Sıralama Korelasyon testi sonuçlarına göre günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynakların sıralamasında yakın yaş grupları arasında daha fazla benzerlik saptanmıştır.

Cinsiyet ve günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için kullanılan kaynaklar arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Pearson'ın ki-kare testi yapılmıştır. Test sonucunda sadece aile üyesi/eş/arkadaşa danışma konusunda istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. **“Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar cinsiyete göre farklılık göstermektedir.”** şeklinde oluşturulan hipotez doğrulanamamıştır.

Yaş grupları ve günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için başvurdukları kaynaklar arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla yapılan Pearson'ın ki-kare testi sonucunda yaş grupları ile İnternet, kütüphane kaynakları, radyo/televizyon, sosyal medya, gazete/dergi, aile üyesi/eş/arkadaş, akıllı telefon uygulamaları, konu uzmanları, ilgili kurum ve kuruluşlar ve broşür kullanımı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Sadece kütüphaneciye danışma açısından yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bulgular **“günlük bilgi gereksinimini karşılamakta kullanılan kaynaklar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir”** hipotezini doğrulamaktadır.

Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynakların eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmak istenmiş ancak gözlemlerdeki sayıların yetersizliğinden dolayı iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlılığı ölçülememiştir. Eğitim durumuna göre günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklara bakıldığında İnternet ve kütüphane kaynakları tüm gruplarda ilk iki sırada yer alırken, ilköğretim grubunda aile üyesi ve arkadaşların kütüphane kaynaklarının yanı sıra ikinci sıraya yükselmesi ve ortaöğretim grubunda sosyal medyanın radyo ve televizyonla yer değiştirerek üçüncü sıraya yükselmesi gibi bazı küçük farklılıklar göze çarpmaktadır. Söz konusu farklar yaş gruplarında gözlenen farklarla örtüşmektedir. Ortaöğretim ve Üniversite grupları İnternet'i en çok kullanan iki grup olarak görülmektedir. Lisansüstü

grup kütüphane kaynaklarını, radyo/televizyonu ve gazete/dergiyi diğerlerine göre daha fazla kullanırken, üniversite ve lisansüstü gruplarının her ikisi de sosyal medyayı ve konu uzmanlarını diğer iki gruptan daha çok kullanıyor gibi görünmektedir. İlgili kurum ve kuruluşlardan en çok yararlanan grup üniversite grubu iken, kütüphanecilerden en çok yararlanan grup lisansüstü grubu, bilgi edinmek amacıyla aile üyeleri ve arkadaşlara en çok başvuranlar ise ilköğretim grubudur. **“Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir”** şeklinde oluşturulan araştırma hipotezinin istatistiksel olarak test edilmesi mümkün olmamıştır.

Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan kaynaklar arasında İnternet’in tüm gruplarda ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Kütüphane kaynakları memur, işçi, işsiz ve öğrenciler için ikinci sırada yer alırken esnaf, emekli ve ev kadınlarında üçüncü sıraya düşmektedir. Esnaf için gazete/dergi İnternet ile aynı oranda kullanılmaktadır. Emekli ve ev kadınları için ikinci sırada radyo/televizyon gelmektedir. Gazete ve dergiyi en fazla kullanan grup esnaf en az kullanan işçilerdir. Aile üyesi/eş/arkadaş ve akıllı telefon uygulamalarını (App’ler) kullanmada en yüksek oran öğrencilere aittir. **“Günlük bilgi gereksinimini karşılamakta kullanılan kaynaklar mesleğe göre farklılık göstermektedir”** şeklinde oluşturulan araştırma hipotezinin istatistiksel olarak test edilmesi mümkün olmamıştır. Bulgular kütüphane kullanıcılarının farklı kaynak gereksinimleri olabildiğini göstermektedir.

Sonuç olarak **“günlük bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı ile bireylerin demografik özellikler arasında ilişki vardır”** şeklinde kurgulanan genel hipotezin büyük ölçüde doğrulandığını söylemek mümkündür.

Araştırma kapsamında kullanıcıların bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusunda yaşadıkları sorunlar da saptanmaya çalışılmıştır. Analizler sonucunda, kullanıcıların çoğunluğunun bilgiyi nerede arayacağını ve bilgiyi nasıl arayacağını bildiği, çoğunun kısmen de olsa yeterli bilgiye ulaştığı, fazla miktarda bilgiye eriştiğinde içinden ilgili olanları seçme konusunda kısmen zorlandığı belirlenmiştir. Kullanıcıların yaklaşık yarısının bilginin güvenilir olup olmadığına karar verebildiği, çoğunun bilgisayar, akıllı telefon ve İnternet bağlantısı gibi teknik olanaklara sahip olduğu ve teknolojiyi kullanırken zorluk yaşamadığı saptanmıştır. Kullanıcıların yaklaşık üçte biri kısmen de

olsa teknoloji kullanımında zorlandığını belirtmektedir. Bilgiye ulaşma konusunda sorun yaşamıyorum ifadesine kullanıcıların yaklaşık yarısı katılmıştır. Bu durum kullanıcıların kalan kısmının (yaklaşık yarısı) kısmen de olsa bilgiye ulaşmada sorun yaşadığını göstermektedir. Bulgular bilgi arama ve bulma konularında bazı sıkıntılara işaret etmektedir.

Kullanıcılara Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi ve kütüphane kullanımı konusundaki görüşleri sorulduğunda sadece beşte biri bilgi ararken ilk başvurduğu yerlerden birinin kütüphane olduğunu belirtmiştir. Aradığı bilgiyi kütüphanede bulabilenlerin oranı üçte birin altındadır. Çoğunluk bu soruya kısmen cevabını vermiştir. Bulgular bilgi gereksiniminin AÖİHK'dan karşılanması konusunda bazı sıkıntılar olduğunu göstermektedir. Kütüphane kataloğunu kullanmak kullanıcıların dörtte biri için zor, yarısı için kısmen zordur. Kullanıcıların çok küçük bir bölümü kütüphane web sayfasının gereksinim duydukları bilgileri içerdiğini ve Kütüphanenin bilgisayar ve İnternet olanaklarını yeterli bulduklarını belirtmiştir. Her iki durumda da kullanıcıların yaklaşık yarısı söz konusu olanakları kısmen yeterli bulmaktadır. Kütüphanede gereksinim duyduğu kaynakların yerini bulmakta zorlanmayanlar, kütüphanenin ilgi duydukları alanlarda yeterli kaynağa sahip olduğunu düşünenler ve kütüphanenin fiziksel olanaklarını yeterli bulanlar kullanıcıların yaklaşık üçte biridir. Her üç durumda da kullanıcıların en az %70'i kısmen de olsa yetersizliğe işaret etmektedir.

4.2. ÖNERİLER

Çalışma kapsamında araştırmamızın bulgularına ilişkin olarak çeşitli öneriler sunulmuştur. Bu öneriler, kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerinin karşılanabilmesi için halk kütüphanesinin yapması gerekenler ve halk kütüphanesi koleksiyon ve hizmet politikaları ile ilgilidir. Ayrıca, kullanıcıların koleksiyon, hizmetler, faaliyetler, fiziksel olanaklar ve eğitim konuları açısından AAÖİHK ile ilgili görüş ve beklentilerine ilişkin olarak kütüphaneye sunulan öneriler de paylaşılmıştır. Çalışmanın önerileri aşağıda listelenmiştir:

- Çalışma bulgularından kullanıcıların en çok sosyal ve kültürel yaşam (ağırlıklı olarak, sinema/tiyatro/konser/sanatsal etkinlikler, şehir içi etkinlikler, müze ve kütüphane gibi kültür merkezleriyle ilgili bilgi, gönüllü faaliyetler), hobiler (en fazla spor

faaliyetleri, edebiyat/okuma/yazarlık kulüpler, el sanatları/becerileri ile ilgili genel bilgi/kurslar/kitaplar, fotoğrafçılık konularında olmak üzere), eğitim ve araştırma (ağırlıklı olarak okullara ilişkin bilgiler, dil kursları, bilimsel araştırma), sağlık (hastalıklar hakkında bilgi, devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri, tedavi yöntemleri, hastalıklardan korunma yolları, hastane/sağlık bilgi merkezi/eczane adresi ve çalışma saatleri) alanlarında bilgiye gereksinim duydukları anlaşılmaktadır. Kütüphanenin danışma ve kullanıcı eğitimi hizmetlerini buna göre şekillendirmesi yararlı olacaktır. AAÖİHK'nin bir derleme kütüphanesi olduğu göz önünde tutulduğunda koleksiyon açısından sorun olmayacağı düşünülmekle birlikte, satın alma yoluyla edinilen koleksiyon için bu durum göz önünde bulundurulabilir.

- Yukarıda söz edilen konular kadar olmasa da kullanıcıların %40'ından fazlası e-devlet (e-devlet hizmetleri ile ilgili genel bilgi, adli sicil kaydı sorgulama, aile hekim bilgisi sorgulama mahkeme dava dosyası sorgulama, yükseköğrenim kredi ve yurt işlemleri), teknoloji (teknolojik gelişmeler/haberler, teknoloji mağazaları/ üreticiler, yeni çıkan ürünler, ürün fiyatları, online siteler), din (din ve mezhepler, dualar, ayetler, dini tefsirler, açıklamalar), duygusal/toplumsal ilişkiler (aile, akraba, arkadaşlık ilişkileri, özel duygusal ilişkiler) konularında bilgiye gereksinim duyduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde bu konularda da koleksiyonun gözden geçirilip geliştirilmesinde fayda vardır. Ayrıca e-devlet hizmetleri konusunun eğitim faaliyetleri içinde değerlendirilmesinin yararlı olacağı görülmektedir.
- Diğer konularla kıyaslandığında, daha az bilgiye gereksinim duyulan konular da olsa, turizm ve seyahat alanında gezilebilecek, görülebilecek yerler, ulaşım bilgileri gibi konular, iş ve kariyer alanında kişisel gelişim kursları, özgeçmiş oluşturma, yasal konularda dilekçe yazma, dava açma, avukatlar, hukuk büroları, ev, aile ve çocuk alanında ev dekorasyonu, çocuk ve gençlik psikolojisi, mobilya bakımı, ev gereçlerinin tamiri, vatandaşlık konuları ve vatandaşlık haklarında sosyal güvenlik, nüfus cüzdanı işlemleri, vergiler, yatırım ve finans alanında krediler, döviz kurları, borsa, bankacılık işlemleri konuları ağırlıklı olmak üzere kütüphanenin bu konulara ilişkin olarak kullanıcılarına bilgi hizmeti sağlaması yararlı olacaktır.
- Halk kütüphanesini farklı meslek kategorilerinden bireylerin kullandığı ve söz konusu bireylerin kendi mesleklerine yönelik bilgiye gereksinim duyabildikleri görülmektedir. Bu durumda halk kütüphanelerine öncelikle kullanıcılarının mesleki

konulardaki bilgi gereksinimlerine yönelik bir araştırma yapmaları ve buna göre koleksiyon ve hizmet geliştirme politikalarına yön vermeleri önerilebilir. AAÖİHK’nde sürdürülen araştırmadan elde edilen bulgular ekonomi, sosyoloji, tarih, felsefe, psikoloji, tarım, astroloji, jeomorfoloji, kadın çalışmaları, feminizm, fantastik edebiyat, bilim kurgu, sanat tarihi ve edebiyat kuramları, zihinsel engellilerin eğitimi, makine mühendisliği, meslek hakları, inşaat mühendisliği gibi konularda bilgi gereksinimi olduğuna işaret etmiştir. Farklı mesleklere ilişkin bilgi kaynağı sağlama ilgili meslek gruplarından kullanıcıları kütüphaneye çekebilmek açısından yararlı olabilir.

- Kütüphane kullanıcılarının yaklaşık olarak yarısının bilgi arama ve bulma konusunda bilgiye gereksinim duyması, kütüphane kullanıcı eğitimi politikaları ve programlarının gözden geçirilmesinin ve kullanıcılara söz konusu gereksinimlerine cevap verecek eğitim programları tasarlanmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.
- Zaman içinde kütüphanenin kullanıcı profilinde değişimler olabileceği ve kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin çeşitlenebileceği ve değişebileceği düşünülerek, kütüphanelerin farklı zamanlarda kullanıcılarına yönelik bilgi gereksinim analizi yapması önerilir. Bunun gerçekleştirilebilmesi değişen bilgi gereksinimlerine yanıt verebilmek ve hizmetleri kullanıcı odaklı tasarlayabilmek açısından önem teşkil etmektedir.
- Kütüphanenin en çok öğrenciler tarafından ve ders çalışma amaçlı kullanıldığı dikkate alındığında, bu kullanıcı grubuna yönelik olarak eğitim, ders çalışma ve etüt materyalleri ile sınavlara hazırlanmalarını kolaylaştıracak ve ödevlerinin yapılmasına yardımcı olabilecek materyaller buldurmasının yararlı olacağı düşünülmektedir. Kütüphanecilerin de eğitim sistemi, eğitimsel haklar, yönetmelik ve kurallarla ilgili bilgi sahibi olması 16-25 yaş grubunun bilgi gereksinimlerine cevap verebilmek açısından önemlidir.
- Bulgular bilgi gereksinimi duyulan konular açısından yaşa göre farklılıklar olduğunu göstermektedir. Kütüphanenin, kaynaklarını çeşitlendirirken, bilgi hizmetlerini tasarlarken yaş grupları arasındaki farklılıkları dikkate alması özellikle kullanıcılarını oluşturan yaş gruplarının gereksinimlerine odaklanması önerilir.
- Kütüphanenin en çok bilgi gereksinimi duyulan konu olan sosyal ve kültürel yaşam konusunda (örneğin şehirde gerçekleşen etkinlikler konusunda) güncel bilgi

sağlaması ve özellikle bu alanda en çok bilgiye gereksinim duyduğunu belirten 15 yaş ve altı ile 46-55 yaş grubuna yönelik bilgilendirme stratejileri geliştirmesi önerilir.

- 46-55 yaş grubunun sağlık konusunda daha fazla bilgiye gereksinim duyduğu dikkate alındığında, kütüphanenin sağlık konusunda ileri yaş gruplarına yönelik faaliyetler, hizmetler geliştirmesi önerilebilir.
- Hemen hemen her yaş grubunun en az yarısının ulaşım konusunda bilgiye gereksinim duyması, kütüphanenin toplu taşıma saatleri, güzergâhlar gibi konularda kullanıcılara bilgi sağlamanın önemli olduğunu göstermektedir. Kütüphane web sayfasından bu konuda bilgi sağlayan güvenilir web sayfalarına link verilerek bu konudaki bilgi gereksinimlerinin karşılanmasına kütüphane aracılık edebilir.
- Özellikle ileri yaştaki kullanıcıların e-devlet konusunda daha az bilgi gereksinimi duyduğu saptanmıştır. Bu durum farkındalık ile ilgili bir sorundan kaynaklanabileceği gibi ileri yaştaki kullanıcıların bilgisayar okuryazarlık becerilerine yeterli düzeyde sahip olmamasından da kaynaklanıyor olabilir. Her iki durumda da kütüphanenin katkı sağlaması mümkündür. Kütüphane tarafından temel bilgisayar okuryazarlığı eğitimi verilebileceği gibi e-devlet hizmetleri konusunda farkındalık/tanıtım seminerleri veya çalıştayları da düzenlenebilir.
- Özellikle lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki kullanıcıların iş ve kariyer fırsatları konusunda daha fazla bilgiye gereksinim duyduğu tespit edilmiştir. Bu gruptaki kullanıcılara yönelik iş ve kariyer fırsatlarının takip edebilecekleri portalların tanıtımı, iş görüşmesi ve CV hazırlama gibi konularda kütüphane ortamında yardım seminerler düzenlenmesi sağlanabilir.
- Bulgular bilgi gereksinimi duyulan konuların eğitim durumuna göre de farklılıklar gösterebildiğine işaret etmektedir. Bu durum ilgili konularda düzeye uygun kaynak sağlanması konusunda yol gösterici olabilir. Örneğin hobiler alanında ilköğretim düzeyindeki kullanıcıların daha fazla bilgiye gereksinim duyduğu saptanmıştır. Bu durumda hobiler konusunda edinilecek kitap ve kaynakların bu düzeye de hitap ettiğinden emin olmakta fayda vardır. Aynı şey hobilerle ilgili düzenlenebilecek diğer faaliyetler için de geçerlidir.
- Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak için en çok başvurduğu kaynağın İnternet olduğu görülmektedir. Bu bulgu kütüphanenin İnternet'te bilgi arama, arama motorlarının etkin kullanılması ve İnternet'ten elde edilen bilginin

(örneğin web sayfalarının, blogların, wikilerin) güvenilirliğinin değerlendirilmesi konularında vereceği eğitimin önemini artırmaktadır. Kullanıcı eğitim programları içinde bu konulara geniş yer verilmesi önerilebilir.

- Kullanıcıların yarıdan fazlasının bilgi gereksinimlerini karşılamak amacıyla kütüphane kaynaklarına başvurduğu anlaşılmaktadır. Bilgi gereksinimi duyulan konular ile kütüphane koleksiyonunun kıyaslanması koleksiyon geliştirme konusunda faydalı bilgiler sağlayacaktır.
- Bulgular kullanıcıların çok düşük bir oranının bilgi gereksinimini karşılamak amacıyla kütüphaneciye başvurduğunu göstermektedir. Kütüphanecilerin kullanıcılar tarafından bilgi gereksinimi duyulan hemen her konuda rehberlik edip, bilgi bulmaya yardımcı olabileceği imajının verilmesi ve gerekli durumlarda kütüphanecilerin kendisini geliştirmesi önerilebilir.
- Sosyal medya, radyo/televizyon ve dergi/gazete bilgi gereksinimi karşılamak için başvurulan kaynaklar arasında yer almaktadır. Bu durumda medya okuryazarlığının (özellikle eleştirel düşünme) önemini artırmaktadır. Kütüphane medya okuryazarlığı konusunda da eğitimler sağlayabilir.
- Bulgular özellikle ileri yaş gruplarının gazete ve dergiyi günlük bilgi gereksinimlerini karşılamak amaçlı kullandığını göstermektedir. Kütüphanenin gazete ve dergi koleksiyonunu ve aboneliklerini bu bakış açısıyla gözden geçirmesinde ve mümkün olduğunca farklı görüşlere yer veren farklı gazeteleri ve dergileri koleksiyona dahil etmesinde fayda olabilir.
- Ev kadınlarının bilgi arama ve bulma konusunda diğer meslek gruplarından daha fazla bilgiye gereksinim duyması, bu alandaki bilgi eksiklerini tamamlama istekleri ile ilişkilendirilebilir. Ev kadınlara yönelik, onların bilgi aradığı konular üzerinde odaklanan kullanıcı eğitimleri (bilgi okuryazarlığı eğitim programları) tasarlanabilir.
- Kullanıcıların yarısının bilginin güvenilir olup olmadığına karar verme konusunda sorun yaşaması, yaklaşık üçte birinin teknoloji kullanımında kısmen de olsa zorlanması, yaklaşık yarısının kısmen de olsa bilgiye ulaşmada, aradığını kütüphane bulmakta ve kataloğu kullanmakta sorun yaşaması bilgi okuryazarlığı programları açısından dikkate alınmasında fayda görülen bulgulardır.
- Kullanıcıların yaklaşık yarısı bilgi arama konusunda eğitim alıp almak istediğini belirtmiştir. Bu kütüphane tarafından değerlendirilmesi gereken önemli bir bulgudur.

- Kullanıcıların sadece %14'ü kütüphane web sayfasının gereksinim duydukları bilgileri içerdiğini belirtmiştir. Kütüphane web sayfasının kullanıcı gereksinimlerine göre gözden geçirilip yeniden düzenlenmesi ve web sayfasından kullanıcıların en çok bilgi gereksinimi duyduğu konularla ilgili sayfalara (hava durumu, şehir içi etkinliklere, sanatsal, kültürel, sosyal faaliyetler gibi) linkler verilmesi önerilebilir.

Çalışma kapsamında kullanıcılardan kütüphaneden beklentileri hakkında bazı geri bildirimler de elde edilmiştir. Teknik olanakların iyileştirilmesi, sosyal medyada kütüphane faaliyetleri hakkında daha fazla bilgilendirme ve duyuru yapması, geniş bir yelpazeye yayılan etkinlikler hazırlanması (seminer, konser, söyleşi, panel, açık oturum etkinlikleri, şiir ve imza günleri, sanat ve drama etkinlikleri, film gösterimleri vb gibi), fiziksel olanakların iyileştirilmesi (okuma salonu, dekorasyon, kafeterya, yönlendirici levhalar vb.), koleksiyonun zenginleştirilmesi gibi ayrıntıları bulgular kısmında sunulan beklentiler kütüphane tarafından olanakları ölçüsünde değerlendirilebilir.

Bu bölümde günlük bilgi gereksinimi kapsamında yapılabilecek çalışmalar konusunda da öneri sunulmasının yararlı olabileceği düşünülmüş ve araştırmaya açık konular aşağıda listelenmiştir:

- Bu çalışmanın üzerine yapılacak nitel bir çalışma eldeki nicel verilerle aydınlatılamayan bazı konuların (kullanıcıların kütüphane kaynaklarına daha fazla başvurup kütüphaneciye daha az başvurmasının nedenleri, bilgiye ulaşma ve bulma konusunda yaşadıkları sorunların sebepleri gibi) aydınlatılmasına yardımcı olacaktır.
- Çalışmanın potansiyel kullanıcı grupları ile kütüphane dışı ortamlarda yapılması farklı sonuçlar elde edilip edilmeyeceğini göstermesi açısından yararlı olabilir.
- Kullanıcıların bilgi arama ve bulma ile ilgili konularda belirttikleri yeterlilik düzeyleri kişisel algıya dayalı veriler olduğundan her zaman gerçek durumu yansıtmayabilir. Bu nedenle beceri düzeylerini ve bilgi okuryazarlığı öz-yeterlilik algılarını ölçmeye ve karşılaştırmaya yönelik çalışmalar faydalı olabilir.
- Bilgiye gereksinim duyulan konuların alt alanlarının yaş, cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerle ilişkisi incelenebilir ve daha detaylı sonuçlar elde edilebilir.

- Farklı kullanıcı gruplarının (farklı meslek grupları, sosyo-ekonomik gruplar, göçmenler, mülteciler ve engelliler gibi dezavantajlı gruplar üzerinde) günlük bilgi gereksinimleri üzerine ayrıntılı çalışmalar yapılarak söz konusu grupların günlük bilgi gereksinimleri hakkında daha detaylı veriler toplanabilir.
- Daha geniş kullanıcı grupları ile yapılacak çalışmalar istatistiksel açıdan burada test edilemeyen ilişkilerin de test edilmesine olanak tanıyacaktır.
- Bu çalışma kapsamında günlük bilgi gereksinimi ile bilgi arama aşamasında kullanılan bilgi kaynakları üzerinde odaklanılmıştır. Modellerde yer alan tüm aşamaları sorgulayan araştırmalar da faydalı olacaktır.
- Daha geniş ve daha çeşitli demografik özellikler taşıyan grupların temsil edilebildiği örneklerle çalışarak veriler arasında çok yönlü ilişki bakılması farklı bulgular sağlayabileceği için yararlı olacaktır.
- Kullanıcıların e-devlet hizmetlerini kullanım durumunun sorulması, e-devlet hizmetleri konusundaki bulguların yorumlanmasına fayda sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Achananuparp, P. (1980). Anamalous states of knowledge in information retrieval: A synthesis of Nick. Erişim adresi: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.83.9304&rep=rep1&type=pdf>
- Aboyade, B. (1987). *The provision of information for rural development*. Ibadan: Fountain Publications.
- Agosto, D.E. ve Hughes-Hassell, S. (2005). People, places and questions: An investigation of the everyday life information seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research*, 27, (2005), 141-163.
- Agosto, D.E. ve Hughes-Hassel, S. (2006). Toward a model of the everyday life information needs of urban teenagers, part 1: Theoretical model. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(10), 1394-1403.
- Agosto, D.E. ve Hughes- Hassell, S. (2009). *Urban teens in the library: Research and Practice*. Chicago American Library Association.
- Akinola, S. F. (2009). Information seeking behavior of lecturers in faculties of education in Obafemi Awolowo University, Ile Ife and University of Ibadan. *Samaru Journal of Information Studies*, 9 (2), 23-32. Erişim adresi: <http://ecc.isc.gov.ir/showJournal/3444/35206/588191>
- Al, U. ve Soydal, İ. (2015). Kütüphan-e Türkiye projesi etki değerlendirme alışmaları: Halk kütüphanesi kullanım araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 29(3), 433-460. Erişim adresi: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/2564-5037-3-PB.pdf>
- Alaca, E. (2015). Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi örneği (2015). Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi.

Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi. (2016). Erişim adresi:

<http://www.adnanotukenkutup.gov.tr/>

Ankem, K. (2006) Factors influencing information needs among cancer patients: a meta-analysis. *Library and Information Science Research*, 28(1), 7-23.

Ashford, S. J. ve Cummings, L. L. (1985). Proactive feedback seeding: The instrumental use of the information environment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 67-79.

Aspray, W. ve Hayes, M.B. (Yay. Haz.). (2011). *Everyday information: The evolution of information seeking in America*. Cambridge, MA: MIT Press.

Babu, S.C, Glendenning, C.J., Asenso-Okyere, K. ve Govindarajan, S. K. (2011).

Baldwin, N.S. ve Rice, R.E. (1997). Information seeking behavior of securities analysts: Individual and institutional influences, information sources and channels, and outcomes. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(8), 674-693. Erişim adresi: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199708\)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199708)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P/abstract)

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: Toward a unifying theory of a behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. Erişim adresi:

<https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1977PR.pdf>

Barrett, J. (2004). Support and information needs of older and disabled people in the UK. *Applied Ergonomics*, 36(2), 177-183.

Baro, E. E. ve Ebhomeya, L. (2013). Information needs and seeking behaviors of Nurses: A survey of two hospitals in Bayelsa state, Nigeria. *Health Education*, 113(3), 183-95.

- Bates, M. J. (Ed.). (2012). *Understanding information retrieval systems: management, types and standards* New York: Taylor & Francis Group.
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-43.
- Belkin, N. J. (1977). *A concept of information for information science*. Yayımlanmamış doktora tezi, University of London, England. Erişim adresi:
<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/BelkinAnomolous.pdf>
- Belkin, N.J. ve Seeger, T. ve Wersig, G. (1983). Distributed expert problem treatment as model for information system analysis and design. *Journal of Information Science*, 5(5), 153-167. Erişim adresi:
<http://jis.sagepub.com/content/5/5/153.full.pdf+html>
- Bourdieu, B. (1984). *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Bhatti, R. (2009). Information needs and information seeking behavior of faculty members at the Islamia University of Bahawalpur, *Library Philosophy and Practice*, e-journal 1-10, Erişim adresi:
<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/bhatti.htm>
- Bradshaw, J. R. (1972). The concept of social need, *New Society*, 496, 640-643.
- Brashers, D.E ve Hogan, T.P. (2003). The appraisal and management of uncertainty: Implications for information retrieval systems. *Information Processing & Management*, 49, 1241-1245. Erişim adresi:
https://www.researchgate.net/publication/259126624_The_appraisal_and_management_of_uncertainty_Implications_for_information-retrieval_systems
- Brittain, J. M. (1970). *Information and its users, a review with special reference to the social sciences*. Bath, England: Bath University Press.

- Byström, K. ve Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213. Erişim adresi: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=208360>
- Callinan, J.E. (2005). Information seeking behavior of undergraduate biology students: a comparative analysis of first year and final year and final year students in University College Dublin. *Library Review*, 54(2), 86-99.
- Campbell, I. (1995). Supporting information needs by ostensive definition in an adaptive information space. I. Ruthver (Yay. Haz.). *MIRO 1995 Workshops in Computing* içinde (s. 1-23). Erişim adresi: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.66.6541&rep=rep1&type=pdf>
- Carey, R.F, McKechnie, L.E. F. ve McKenzie, P. J. (2001). Gaining access to everyday life information seeking. *Library & Information Science Research*, 23 (4), 319-334. Erişim adresi: http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/Carey_McKechnie_McKenzie_2001.pdf
- Case, D.O. (2007). *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior*. San Diego, CA: Academic Press.
- Case, D. O. (2008). Information seeking. *The PorTablo MLIS: Insights from the experts* içinde. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Chatman, E. A. ve Pendleton, V.E. (1995). Knowledge gap, information seeking and the poor. *Reference Librarian*, 23(49-50), 135-145.
- Chaurasia, N. K. ve Chaurasia, M.P.(2012). Exploring the information seeking behavior of students and scholars in electronic environment: A case study. *International Journal of Dissemination and Technology*, 2(1), 67-73. Erişim adresi: [file:///C:/Users/Hello%202/Downloads/58-58-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hello%202/Downloads/58-58-1-PB%20(1).pdf)

- Choo, C. W., Detlor, B. ve Turnbull, D (1998). A behavioral model of information seeking on the web- preliminary results of a study of how managers and IT specialists use the Web. 1998 ASSIS Yıllık Toplantı Bildirisi. Erişim adresi: <https://www.ischool.utexas.edu/~donturn/papers/asis98/asis98.html>
- Choudhury, T. (2013). Information needs and seeking behaviors of Assam University library users. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR- JHSS)*, 11(6), 10-23. Erişim adresi: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol11-issue6/B01161023.pdf>.
- Davenport, T. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York, NY: Oxford University Press
- Dearmen, D., Kellar, M. ve Trouan, K.N. (2008). *An examination of daily information needs and sharing opportunities*. CSCW, San Diego: California.
- Dervin, B. (1983). An overview of sense- making research: concepts, methods and results to date. *International Communications Association Annual Meeting* içinde. Erişim adresi: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>
- Dervin, B. ve Nilan, M. (1986). Information needs and uses. M. E. Williams (Yay. Haz.). *Annual review of information science and technology* içinde (3-33). White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing Management*, 35, 727-729.
- Doy, E. R. (2014). *Indexing it all: The subject in the age of documentation, information and data*. London: The MIT Press.

- Edwards, S. ve Fontana (2004). *Legal information needs of older people*. Law and Justice Foundation of New South Wales. Erişim adresi: [http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/9D9D131462B745E0CA257060007D1408/\\$file/legal_info_needs_report.pdf](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/9D9D131462B745E0CA257060007D1408/$file/legal_info_needs_report.pdf)
- Ellis, D (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.
- Ellis, D (1993). Modelling the information seeking patterns of academic researchers: A ground theory approach. *Library Quarterly*, 63(4), 469-86. Erişim adresi: http://www.jstor.org/sTablo/4308867?seq=1#page_scan_tab_contents
- Ellis, D. ve Haugan, M. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, 53, (4), 384-403.
- Ellis, D. Cox, D. ve Hall, K (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356-69.
- Ellis, D. ve Haugan, M. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, 53(4), 384-403.
- Emmanuel, O. S. ve Jegede, O. R. (2011). Information needs and information seeking behavior and use of information resources by MBA students at Nigerian University. *An International Multidisciplinary Journal*, 5(4), 250-264. Erişim adresi: <http://www.ajol.info/index.php/afrev/article/view/69281>
- Ernest, P.J., Level, A V. ve Culbertson, M. (2005). Information seeking for recreational activities and its implications libraries. *Reference Services Review*, 33, 88-1-3.

Eysenck, H.J., Arnold, W. ve Meili, R. (1972). *Encyclopedia of psychology*. London: Search Press.

Farmer's information needs and search behaviors: Case study in Tamil Nadu, India. *Internal Food Policy Research Institute Final Draft* içinde (s.1-53). Erişim adresi: <http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/126226/2/Farmers%20information%20needs%20and%20search%20behaviour%20case%20study%20in%20Tamil%20Nadu%20India.pdf>

Fasola, O.S. ve Olabode, S. O. (2013). Information seeking behavior of students of Ajayi Crowther University, Oyo, Oyo State, Nigeria, *Brazilian Journal of Information Science*, 7(2), 355-366.

Faibisoff, S.G. ve Ely, D.P (1974). Information and information needs. *Information Reports and Bibliographies* , 5(5).

Fainburg, L. I. (2009). Information seeking and learning: a comparison of Kuhlthau's information seeking model and John Dewey's problem solving Model. *New Library World*, 110(9/10), 457-466.

Feinman, S., Mick, C. K., Saalberg, J. ve Thompson, C. W. N. (1976). A conceptual framework for information flow Studies. *Proceedings of the 38th annual meeting of the American Society for Information Science (ASIS)* içinde (1-10). Washington: DC7.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Fisher, K.E., Erdelez, S. ve McKechnie, L. (Yay. Haz.). *Theories of information behavior*. (2005).Medford, NJ: Information Today.

Finnish Libraries (2016). Erişim adresi: www.now.libraries.fi

Fisher, K.E, Landry, C. ve Naumer, C. (2007). Social spaces, casual interactions, meaningful exchanges: information ground characteristics based on the college

student experience, *Information Research*, 12(2), Erişim adresi:
<http://www.informationr.net/ir/12-2/paper291.html>

Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. ve Gruen, R.R. (1986). Dynamics of stressful encounter: cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. *Journal of Personality and Psychology*, 50(5), 992-1000. Erişim adresi:
http://health.psych.ucla.edu/CDS/pubs/1986%20FolkmanLazarus_Dynamics%20of%20a.pdf

Ganzalez-Ganzales, A. I, Dawes, M., Sanchez-Matios, J., Riesgo-Fuertes, R., Escortell-Mayor, E., Sanz-Cuesta, T. ve Hernandez-Fernandez, T. (2007). Information needs and information seeking behaviors of primary care physicians. *Annals of Family Medicine*, 5(4), 345-352. Erişim adresi:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17664501>

Greenberg, R. ve Ilan, J.B. (2014). Information needs of students in Israel: A case study of a multicultural society. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(2) 185-191.

Grimes, H., Forster, D. ve Newton, M. (2014). Sources of information used by women during pregnancy to meet their information needs. *Midwifery*, 30(1), 26-33.
 Erişim adresi: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24246969>

Griffiths, K. M. (2013). Unmet depression information needs in the community. *Journal of Affective Disorders*, 146, (3), 348- 354. Erişim adresi:
https://www.researchgate.net/publication/232529166_Unmet_depression_information_needs_in_the_community

Gwizdka, J. (2009). What a difference a tag cloud makes: Effects of tasks and cognitive abilities on search results interface use. *Information Research*, 14(4), 414. Erişim adresi: <http://www.informationr.net/ir/14-4/paper414.html>

Gill, P. (2004). *Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. B. Yılmaz (Çev.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.

- Halkett, G. K.B., Kristjanson, L. J., lobb, E., Little, J., Shaw, T., Taylor, M. ve Spry, N. (2012). Information needs and preferences of women as they proceed through radiotherapy for breast cancer. *Patient Education and Counselling*, 86(3), 396, 404.
- Head, A.J. ve Eisenberg, M. B. (2011). How college students use the web to conduct everyday life research. *First Monday*, 16(4). Erişim adresi:
<http://firstmonday.org/ojs/inex.php/fmlrt/printerfriendly/3484>
- Henefer, J. ve Fulton, C. (2005). Krikelas's model of information seeking. K Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (Ed.), *Theories of Information Behavior, ASIST Monograph Series* içinde (225-229). Medford, NJ: Information Today.
- Hernon, P. (1984). Information needs and gathering patterns of academic social scientist, with special emphasis given to historians and their use of U.S. government publications. *Government Information Quarterly*, 1(4), 401-429. Erişim adresi:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0740624X84900054>
- Hewins, E. T. (1990). Information need and user studies. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 25, 145-172.
- Hill, M. (2009). Using farmers' information seeking behavior to inform the design of extension. *Extension Farming Systems Journal*, 5(2), 121-126.
- Huotari, M. ve Chatman, E. (2001). Using everyday life information seeking to explain organizational behavior. *Library & Information Science Research*, 23, 341-366.
- Hwang, Y., Jani, D ve Kyun, H. (2013). Analyzing international tourists' functional information needs: A comparative analyses inquiries in an online travel forum. *Journal of Business Research*, 66, 700-705. Erişim adresi:
<https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.elsevier-b08c02cc-a172-3475-af08-d05fe1f1d15b>

Ingwersen, P. (1992). *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham Publishing.

Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory, *Journal of Documentation*, 52(1), 3-50. Erişim adresi:

Ingwersen, P. (1999). Cognitive information retrieval. *Annual Review of Information Science and Technology*, 34, 3-52. Erişim adresi:
<https://pdfs.semanticscholar.org/294f/4ded016f8f22ec9c698a34684c295a56eb73.pdf>

Ingwersen, P. ve Järvelin, K. (2005). Information retrieval in contexts. *ACM SIGIR forum* içinde, (31-39) 39(2). Erişim adresi:
http://sigir.org/files/forum/2005D/2005d_sigirforum_ingwersen.pdf

Ingwersen, P., ve Järvelin, K. (2005). *The turn integration of information seeking and retrieval in context*, Dordrecht: Springer.

Islam, M. S., Ahmed, S. M. (2012). The information needs and information seeking behavior of rural dwellers: a review of research . *IFLA Journal*, 38(2), 137-147.

Issa, A. O., Abdulkareem, M. Y., Isah, A. ve Kupolati, K. S. (2011). Information needs of public library patrons: a survey of users of Kwara State library, Ilorin, Nigeria, *PNLA Quarterly*, 75(3), 1-14. (Erişim adresi:
<https://www.unilorin.edu.ng/publications/isaha/Information%20needs%20of%20public%20library%20patrons.pdf>

Jeong, W. (2004). Unbreakable ethnic bonds: information- seeking behavior of Korean graduate students in the United States. *Library & Information Science Research*, 26(3), 384-402.

- Johnson, J.D. (1996). *Information seeking: An organizational dilemma*. Westport, C.T: Quaram Books.
- Johnson, J.D., Andrews, J.F. ve Allard, S. (2001). A model for understanding and affecting cancer genetics information seeking. *Library & Information Science Research*, 23(4), 335, 49.
- Joy, I. I. ve Odowu, A. (2014). Utilization of user satisfaction of public library services in south-west, Nigeria in the 21st century: A survey. *International Journal of Library Science*, 3 (1), 1-6.
- Julien, H. ve Michels, D. (2004). Intra- individual information behavior in daily life. *Information Processing and Management*, 40(3), 547-562.
- Kahlor, L. (2010). PRISM: A planned risk information seeking model. *Health Communication*25(4). 345-56.
- Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma yöntemleri ve istatistik yöntemleri*. Ankara: Bilim Yayınları
- Kari, J. (1998). *Making sense of sense-making: From metatheory to substantive theory in the context of para-normal information seeking*. 12-15 Kasım 1998 tarihinde Oslo Nordis- Net Çalıştayı'nda bildiri olarak sunulmuştur.
- Kaye, D. (1995). The importance of information. *Library Management*, 16(5), 6-15.
- Keseroğlu, H (1989). *Halk kütüphanesi politikası ve Türkiye Cumhuriyetinde durum*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Khoir, S., Du, J. T. ve Koronios, A. (2014). Study of Asian Immigrant's Information behavior in South Australia: Preliminary results. *iConference*. Erişim adresi: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/47274/316_ready.pdf?sequence=2

Kingrey, K. P. (2002). Concepts of information seeking and their presence in the practical library literature. *Library Philosophy and Practice E-journal*, 4(2),

Erişim adresi:

<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=libphilprac>

Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: Patterns and concepts chart. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20. Erişim adresi: <http://eric.ed.gov/?id=EJ298483>

Kuhlthau, C. C., Heinström, J. ve Todd, R.J. (2008). The information search process' revisited: Is the model still useful?. *Information Research*, 13(4). Erişim adresi: <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper355.html>

Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: information seeking from the users' perspective. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 42(5) .361-71. Erişim adresi: <http://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.pdf>

Kuhlthau, C.C. (2005). Kuhlthau's information search process. *Theories of information behavior* içinde, (230-234). New Jersey: ASIST Monograph Series.

Kuhlthau, C.C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 49(4), 339-355.

Kukka, H., Kostakos, V., Ojala, T., Ylipulli, J., Suopajärvi, T., Jurmu, M. ve Hosio, S. (2011). This is not classified: Everyday information seeking and encountering in smart urban spaces. *Peers Ubiquit Computing* 17(1), 15-27. Erişim adresi: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00779-011-0474-1>

Kurulgan, M. ve Argan, M. (2007). Anadolu Üniversitesi öğrencilerinin İnternet üzerinden bilgi arama davranışları. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1). Erişim adresi: <http://e-dergi.atauni.edu.tr/ataunisobil/article/view/1020000410>

- Leckie, G. J., Pettigrew, K.E. ve Sylvain, C. (1996). Modelling the information seeking professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-93.
- Liu, Z. (2013). A semiotic interpretation of sense-making in information seeking. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Erişim adresi: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2116&context=libphilprac>
- Lwoga, E.T. ve Mosha, N.F. (2014). Information seeking behavior of parents and caregivers of children with mental illness in Tanzania. *Library Review*, 62 (8/9), 567-584.
- Lu, Y. (2008). Coping assistance vs. readers' advisory. Are they the same animal? Children and Libraries. *The Journal of the Association for Services to Children*, 6 (1). 15-22. Erişim adresi: https://inclusivelibrariesforchildren.files.wordpress.com/2013/01/6n1_lu-2006.pdf
- Marcella, R. ve Baxter, G. (2000). Information need, information seeking behavior and participation, with special reference to the needs related to the citizenship: Results of national survey. *Journal of Documentation*, 56(2), 136-160. Erişim adresi: <https://core.ac.uk/download/files/84/1575960.pdf> Maepa, M. E. (2000). *Information needs and information seeking patterns of rural people in the northern province*. (Tez). Erişim adresi: <https://core.ac.uk/download/files/617/18220040.pdf>
- Marchionini, G. (1989). Information-seeking strategies of movies using a full-text electronic encyclopedia. *Journal of the American Society for Information Science*, 40(1), 54-66.
- Marchionini, G. (1995). *Information seeking in electronic environments*. UK: London, Cambridge University Press.

- Markwei, E. D. (2013). *Everyday life information seeking behavior of urban homeless youth*. yayımlanmamış doktora tezi, The University of British Columbia, Vancouver. Erişim adresi: <https://open.library.ubc.ca/cIRcle/collections/ubctheses/24/items/1.0058309>
- Matthes, H. , Antony, B. ve Win, T. (2002). Addressing the information needs of older patients. *Reviews in Clinical Gerontology*, 12(01), 5-11.
- McKenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.
- McNicol, S. ve Dalton, P. (2003). Public libraries: Supporting the learning process. Birmingham: Centre for Information Research, University of Central England.
- Mc Parland, N. A. (2009). Addressing the information needs of patients with prostate cancer: A literature review. *Journal of Radiotherapy in Practice*, 8(1), 23-33.
- Menzel, H. (1964). The information needs of current scientific research. *Library Quarterly*, 34(1), 4-19. Erişim adresi: <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/619185>
- Miller, V.D. ve Jablin, F. M. (1991). Information seeking during organizational entry: Influences, tactics and model of the process. *Academy of Management Review*, 16(1), 92-120.
- Morrison, V., Henderson, B. J., Zinovieff, F., Davies, G., Cartmell, R. ve Haşş, A. (2012). Common, important and unmet needs of cancer outpatients. *European Journal of Oncology Nursing*, 16(2), 115-123.
- Najjari, T. (2010). Tebriz üniversitelerindeki öğretim üyelerinin bilgi arama davranışları ve bilgi iletişim teknolojilerinin bilgi davranışları üzerindeki etkisi. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 390-407. Erişim adresi: <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/147/130>

- Nishat, F. ve Naved, A. (2008). Information seeking behavior of the students at Ajmal Khan Tibbiya College, Aligarh Muslim University: A survey. *Annals of Library and Information Studies*, 55, 141-144. Erişim adresi:
[http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/1775/1/ALIS%2055\(2\)%20141-144.pdf](http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/1775/1/ALIS%2055(2)%20141-144.pdf)
- Oddy, R.N., Belkin, N.J. ve Brooks, H. M. (1982). Ask for information retrieval: Part I. background and theory. *Journal of Documentation*, 38(2), 61-71. Erişim adresi:
<http://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1150&context=istpub>
- Odongo, R. I. ve Janneke, M. (2006). Information seeking behavior: A conceptual framework. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 72(3), 145-158. Erişim adresi:
https://www.researchgate.net/profile/Janneke_Mostert/publication/275332332_Information_seeking_behaviour_A_conceptual_framework/links/5537a3aa0cf218056e956656.pdf
- Ojala, T., Kukka, T., Heikkinen, T., Jurmu, M., Hosio, S. ve Kruger, F. (2010). UBI-Hotspot 1.0: Large- scale long- term deployment of interactive public displays in authentic setting in city center. *Proceedings of the 5th International Conference on Internet and Web Applications and Services* içinde, 285-294, Barcelona.
- Odongo, R. ve Ochalla, D. (2003). Information needs and information seeking behavior of artisan fisher folk of Uganda. *Library & Information Science Research*, 25(1), 89-105.
- Olarongbe, S. A., Adepoju, O. S., Hawwa, B. A. ve Pedro, T. (2013). An assessment of information needs and characteristics of users of Oyo State Public Library. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Erişim adresi:
<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/978/>
- Orr, R.H. (1970). The scientist as an information processor: a conceptual model illustrated with data on variables related to library utilization. C. E. Nelson D. K.

Pollack (Yay. Haz.). *Communication among scientists and engineers* içinde (s. 250-260). Lexington, MA: Heath Lexington.

Özlük, H. K. (2012). *Halk kütüphanelerinde bilgi gereksinimleri ve bilgiye talep yaratma yöntemleri*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi:

<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/31150,hakan-koray-ozluk-uzmanlik-tezipdf.pdf?0>

Paisley, W. J. (1968). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 3, 1-30.

Park, S. Y. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. *Educational Technology & Society*, 12(3), 150-162. Erişim adresi:

http://www.ifets.info/journals/12_3/14.pdf

Ozowa, N. D. (1995). Information needs of small scale farmers in Africa: The Nigerian example. *AGRIS içinde*, 40(1), (15-20). Erişim adresi:

<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=3022518>

Padma, P., Ramasay, K. ve Sakthi, R. (2013). Information needs and information seeking of postgraduate students of school of economics at Madurai Kamaraj University: A user survey. *International Journal of Educational Research and Technology*, 4(2), 33-42. Erişim adresi:

<http://www.soegra.com/ijert/ijertjune2013/6.pdf>

Pennanen, M. ve Vakkari, P. (2003). Students' conceptual structure, search process and outcome while preparing a research proposal. *Journal of the American Society for Information Science*, 54(8), 759-770.

Pettigrew, K.E., Fidel, R. ve Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. M.E. Williams (Ed.). *Annual Review of Information Science & Technology*, 35 (s. 43-78) Medford, NJ: Assist and Information Today.

- Preez, M.D. (2008). *Information needs and information-seeking behavior of consulting engineers: A qualitative investigation*. Yayımlanmamış doktora tezi, University of South Africa, Africa.
- Prasad, H. N. (2010). *Information needs and users*. Banaras: Hindu University. Erişim adresi: <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/33/34>
- Pulman İlkeleri el kitabı (halk kütüphaneleri için kılavuz)*. (2004). T. Akbaytürk ve diğerleri (Çev.). S. (Alpay) Aslan (Yay. Haz.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Riding, R. ve Cheema, I. (1991). Cognitive styles- an overview and integration. *Education Psychology*, 11(3-4), 193-2015.
- Rieh, S. Y. ve Hilligoss, H. B.(2008). College students' credibility judgement in the information seeking process. M. J. Metzger ve A. J. Flanagin. John. and Catherine, T (Yay. Haz.) *Digital Media, Youth and Credibility* içinde, (s. 49-72). MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning Cambridge, MA: The Mit Press.
- Robinson, M. ve Robertson, S. (2014). Health information needs of men. *Health Education Journal*, 73(2), 150-158.
- Robson, A. ve Robinson, L. (2013). Building on models of information behavior. Linking information seeking and communication. *Journal of Documentation*, 69, 169-193.
- Rouse, W.B. ve Rouse. S.H. (1984). Human information seeking and design of information systems. *Information Processing and Management* 20(1/2), 129-138.
- Ryan, B. (2013). Information seeking in a flood. *Disaster and Prevention Management*, 22(3), 229 242.

- Loudan, K., Buchanan, S. ve Ruthven, I. (2015). The everyday life information seeking behaviors of first-time mothers. *Journal of Documentation*, 72(1), 22-46.
- Sahu, H. K. Ve Singh, S. N. (2008). Information seeking behavior of astronomy and astrophysics scientists. *Aslib Proceedings*, 65(2), 109-142.
- Saracevic, I. (1996). Modelling interaction in information retrieval (IR): A review and proposal. S. Hardin (Yay. Haz.) *59th Annual meeting of the American Society for Information Science* içinde (s. 3-9). America: American Society for Information Science.
- Saracevic, T. ve Kantor, P. B. (1997). Studying the value of library and information services. Part II. Methodology and Taxonomy. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(6), 543-560
- Saravanan, K. ve Jadhav, M. (2013). Usage and information needs of the users at Connemera Public Library: An analytical study. *E-Library Science Research Journal*, 2(1), 1-14. Erişim adresi: <http://www.lsrj.in/UploadedArticles/141.pdf>
- Savolainen, R. (2006). Time as a context of information seeking. *Library & Information Science Research*, 28(1), 110-127.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life. *LISR*, 17, 259-294. Erişim adresi: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/SAVOLAINEN%201995.pdf>
- Savolainen, R. (2010). Everyday life information seeking. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, (3rd Edition), 1(1), 275-2746.
- Shaheen, M. A., Arif, M. ve Naqvi, S. B.N. (2013). Information seeking behavior and needs of women parliamentarians of Pakistan: A case study. *Chinese Librarianship*, 35. Erişim adresi: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl35SAN.pdf>

- Shenton, A. K. ve Dixon, P. (2004). The development of young people's information need. *Library and Information Research*, 28(90), 31-39. Erişim adresi: <http://www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/viewFile/172/219>
- Sin, S. J., Kim, K., Yang, J., Park, J. ve Laugheed, Z. T. (2011). International students' acculturation information seeking, personality, information needs, uses. *Proceeding of the American Society for Information Science and Technology*, 48 (1), (s.1-4). Wiley Online Library: DOI: 10.1002/meet.2011.14504801222
- Sin, S.J. ve Kim K. (2013). International students' everyday life information seeking: the informational value of social networking sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107-116.
- Singh, G., Monika, S (2013). Information seeking behavior of newspaper journalists. *International Journal of Library and Information Science*, 5(7), 225-234.
- Singh, K.P. ve Satija, M.P. (2007). Information seeking behavior of agricultural scientists with particular reference to their information seeking strategies. *Annals of Library and Information Studies*, 54(4), 213-220. Erişim adresi: [http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/3240/1/ALIS%2054\(4\)%20213-220.pdf](http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/3240/1/ALIS%2054(4)%20213-220.pdf)
- Sinha, M. K. (2015). A study on information needs and information seeking patterns of public library users of Barak Valley, South Assam, *Journal of Humanities and Social Science*, 20(8), 13-36. Erişim adresi: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2662865
- Spearman, C. (1904) The proof and measurement of association between two things. *American Journal of Psychology*, 15, 72-101. Erişim adresi:
- Spink, A. (1997). Study of interactive feedback during mediated information retrieval. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(5), 382-394.

- Spink, A. ve Cole, C. B. (2005). Human information behavior: Integrating diverse approaches and information use. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(1), 25-25.
- Web Search: Multidisciplinary perspectives. (2008). A. Spink ve M. Zimmer (Yay.Haz). Germany: Springer- Verlag Berlin Heidelberg.
- Stinson, J. M, Feldman, B.M, Duffy, C.M., Huber, A.M., Tucker, L.B., McGrath, P. J., Tse, S.M., Hetherington, R., Spiegel, L., Campillo, S., Gill, N., White, M.E., Baker, N. ve Vijenthira, A. (2012). Jointly managing arthritis: information needs of children with juvenile idiopathic arthritis (JIA) and their parents. *Journal of Child Health Care*, 16(2), 142-140.
- Tavares, R., Hepworth, R., Costs, S. (2011). Investigating citizens' information needs through participative research: A pilot study in Candangolandia, Brazil. *Information Science & Library Science*, 27 (2), 125-138.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği (2012). *T.C. Resmi Gazete*. Erişim adresi: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14656/halk-kütüphaneleri-yönetmeliği.html>
- Todd, R.J. (2003). Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use and implications for information professionals. *School Libraries Worldwide*, 9(2), 27-46.
- Todd, R.J. (1999). Utilization of heroin information by adolescent girls in Australia: A cognitive analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 10-23. Erişim adresi: <https://pdfs.semanticscholar.org/e405/e3757656f4cc73045b60eaa4d4a500e23889.pdf>
- Training needs assessment report: public library institutions and communal cultural post offices in Thai Nguyen, Nghe An, and Tra Vinh Provinces. (2009). (Building

capacity for public library in support of the public Access to the Internet in Vietnam project funded by the Bill & Melinda Gates Foundation), Erişim adresi: <https://asiafoundation.org/resources/pdfs/VietnamTNAreportEnglishAug09.pdf> adresinden 19.12.2015

Uçak, N. (1997). Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı. *Türk Kütüphaneciliği*, 11,(4), 315-325. Erişim adresi: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/1475-2949-1-PB.pdf>

Uçak, N. Ö. ve Topçu, Ö. ř. (2012). Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve halk kütüphaneleri. 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri 9-12 Mayıs 2012, Bodrum: Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları* içinde, (s. 120-134). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı. Erişim adresi: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/Ucak%20ve%20Topcu.pdf>

Westbrook, L. (2008). Crisis information concerns: information needs of domestic violence survivors. *Information Processing and Management*, 45, 98-114.

Wikgren, M. (2001). Health discussions on the Internet: a study of knowledge communication through citations. *Library & Information Science Research*, 23(4), 305-317.

Williams, E. ve Harris, N. (2010). Understanding the nutrition information needs of migrant communities: the needs of African and Pacific Islander communities of Logan, Queensland. *Public Health Nutrition*, 14(6), 989- 994.

Williamson (1995). Older adults: Information, communication and telecommunications. Yayınlanmamış doktora tezi, RMIT, Melbourne, Australia.

Williamson, K., Quayyum, A., Hider, P. ve Liu, Y. (2012). Young adults and everyday-life information: The role of news media. *Library & Information Science Research*, 34(4), 258-264.

Wilson, T. D. (1981). User studies and information needs. *Journal of Documentation* 37(1), 3-15.

Wilson, T.D (1996). Models in information behavior search. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies.

Wilson, T.D (1997). Models in information behavior: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4). 551-572. Erişim adresi: <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/infobeha.pdf>

Wilson, T.D. (1999). Models in information behavior research. *The Association for Information Management*, 55 (3), 249-270.

Wilson, T.D (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2). Erişim adresi: <https://www.ischool.utexas.edu/~i385e/readings/Wilson.pdf>

Wilson, T.D (2006). On user studies and information needs. Sheffield: Post-graduate School of Librarianship and Information Science. Erişim adresi: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>

Westbrook, L. (1993). User needs: A synthesis and analysis of current theories for the practitioner. *Reference Quarterly*, 32, 541-549.

Vakkari, P. (2000a). Relevance and contributory information types of searched documents in task performance. *Proceedings of SIGIR 2000 Conference* içinde, 34 (s. 2-9.) Newyork: ACM.

Vakkari, P. (2000b). Cognition and changes of search terms and tactics during task performance: a longitudinal study. *RIAO 2000 Conference Proceedings, Content-Based Multimedia Information* içinde (s. 894-907), Paris: College de Franse.

Vakkari, P. ve Hakkala, N (2000). Changes in relevance criteria and problem stages in task performance, *Journal of Documentation*, 56(5), 542- 562.

- Vakkari, P., Pennanen, M. ve Serola, S. (2003). Changes of search terms and tactics while writing a research proposal. *Information Processing & Management*, 39(3), 445-463
- Vakkari, D., Savolainen, R. B. Dervin (Ed.) (1997). The information needs and information seeking behavior of older adults : an Australian study. *Information Seeking in Context* içinde (s. 337-350). Taylor Graham Publishing: London
- Vavrek., B. (1995). Rural information needs and role of the public library. *Library Trends*, 44(1), 21-48. Erişim adresi:
https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8006/librarytrendsv44i1d_0pt.pdf?sequence=1
- Vavrek, B. (2000). Is the American public library part of every one's life? *American Libraries*, 3(1), 61-64.
- Voight, M. J. (1961). *Scientists approach to information*. Chicago: American Library Association.
- Yıldız, H. ve Uçak, Ö. N. (2014). Bireyselden ortak bilgi davranışına. *Bilgi Dünyası*, 15(1), 11-26. Erişim adresi: <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/421/438>
- Yılmaz, B. (2013). *Halk kütüphaneleri: Araştırmalar ve görüşler*. Ankara: TKD Ankara Şubesi.
- Zaborowski, B. A. (2008). *Identifying the Information- seeking behavior of students, the expectation of faculty, and the role of librarians in writing assignments that require students to use information sources in selected Pennsylvania community colleges: A model for instruction*. Yayınlanmamış doktora tezi, University of Pittsburgh. Erişim adresi: <http://d-scholarship.pitt.edu/7820/>

EKLER

EK 1: Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının Günlük Bilgi Arama Davranışlarının ve Bilgi Gereksinimlerinin Belirlenmesi Anketi

GÜNLÜK BİLGİ GEREKSİNİMİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARININ BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Bu anket, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde yürütülmekte olan bir araştırma kapsamında hazırlanmıştır. Anketin amacı, Ankara Adnan Ötügen Halk Kütüphanesi kullanıcılarının günlük (iş dışı konularda) bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını ortaya çıkarmaktır. Veriler sadece bu çalışma kapsamında kullanılacak ve anonim olarak değerlendirilecektir. Anket yaklaşık 15-20 dakikanızı alacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Demet Soylu

I. BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

Bu bölümde demografik bilgiler yanı sıra bilgisayar okuryazarlığı ve kütüphane kullanım sıklığınız ve kullanım amaçlarınız konularında sorular yer almaktadır.

1. Yaşınız:

- a. 15 yaş ve altı
- b. 16-25
- c. 26-35
- d. 36-45
- e. 46-55
- f. 56 yaş ve üstü

2. Cinsiyetiniz:

a. Kadın

b. Erkek

3. Eğitim durumunuz: (Öğrenciyse okumakta olduğunuz düzey, değilse en son mezun olduğunuz düzey).

- a. Okuryazar değilim
- b. İlköğretim –1. Kademe (1-5)
- c. İlköğretim - 2. Kademe (6-8)
- d. Ortaöğretim (9-12)
- e. Üniversite (Lisans)
- f. Yüksek Lisans
- g. Doktora

4. Mesleğiniz:

- a. Memur
- b. İşçi
- c. Esnaf
- d. İşsiz
- e. Emekli
- f. Ev kadını
- g. Öğrenci
- h. Diğer (açıklayınız):

.....

5. Bilgisayar kullanma beceri düzeyinizi nasıl tanımlarsınız?

- a. Çok iyi
- b. İyi
- c. Orta
- d. Zayıf
- e. Çok zayıf
- f. Hiç kullanmıyorum

6. Adnan Ötüken Halk Kütüphanesi'ni hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

- a. Hemen hergün
- b. Haftada bir kaç kez
- c. Ayda bir kaç kez
- d. Yılda bir kaç kez
- e. Daha seyrek

7. Adnan Ötüken Halk Kütüphanesi'ni ne amaçla kullanıyorsunuz? **(ilgili tüm seçenekleri işaretleyiniz)**

- a. Ödev yapmak
- b. Ders çalışmak
- c. Kaynak ödünç almak
- d. İnternet kullanmak
- e. Zaman geçirmek
- f. Çeşitli konularda bilgi aramak
- g. Etkinliklere katılmak
- h. Araştırma yapmak
- i. Diğer (açıklayınız):

II. BİLGİ GEREKSİNİMİ ve BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI

Bu bölümde bilgi gereksinimi duyduğunuz konular ve bilgi arama davranışlarınıza yönelik genel sorular yer almaktadır.

8. Aşağıda belirtilen konulardan hangilerinde bilgiye gereksinim duyuyorsunuz? **(İlgili tüm seçenekleri işaretleyiniz)**
- a. E-devlet hizmetleri (14. soruyu cevaplayınız)
 - b. Vatandaşlıkla ilgili diğer konular ve vatandaşlık hakları (15. soruyu cevaplayınız)
 - c. Hobiler (16. soruyu cevaplayınız)
 - d. Sosyal ve kültürel yaşam (17. soruyu cevaplayınız)
 - e. Ulaşım (18. soruyu cevaplayınız)
 - f. Haberler ve Hava Durumu (19. soruyu cevaplayınız)
 - g. Alışveriş ve tüketici hakları (20. soruyu cevaplayınız)
 - h. Sağlık (21. soruyu cevaplayınız)
 - i. Eğitim ve araştırma (22. soruyu cevaplayınız)
 - j. Duygusal/toplumsal ilişkiler (23. soruyu cevaplayınız)
 - k. Turizm ve seyahat (24 soruyu cevaplayınız)
 - l. İş ve kariyer (25. soruyu cevaplayınız)
 - m. Emlak (26. soruyu cevaplayınız)
 - n. Ev, aile ve çocuk (27. soruyu cevaplayınız)
 - o. Dini konular (28. soruyu cevaplayınız)
 - p. Siyasi konular (29. soruyu cevaplayınız)
 - q. Hukuki (yasal) konular (30. soruyu cevaplayınız)
 - r. Yatırım ve Finans (31. soruyu cevaplayınız)
 - s. Teknoloji (32. soruyu cevaplayınız)
 - t. Bilgi arama ve bulma (33. soruyu cevaplayınız)
 - u. Mesleki konular (34. soruyu cevaplayınız)
 - v. Diğer
(açıklayınız).....

9. Yukarıda belirttiğiniz alanlarda genellikle hangi sıklıkla bilgiye gereksinim duyuyorsunuz?
- Hemen hergün
 - Haftada bir kaç kez
 - Ayda bir kaç kez
 - Yılda bir kaç kez
 - Daha seyrek
10. Belirttiğiniz alanlarda bilgi ihtiyacınızı genellikle nereden/nerelerden karşıyorsunuz? (**İlgili tüm seçenekleri işaretleyiniz**)
- Radyo ve televizyon
 - İnternet (Google gibi arama motorları, web siteleri)
 - Sosyal medya (twitter, facebook, pinterest, YouTube, vb gibi)
 - Kütüphane kaynakları (kitap, ansiklopedi, vb gibi)
 - Kütüphaneci
 - Gazete ve dergi
 - Broşür
 - Aile üyesi/ eş/ arkadaş
 - Konu uzmanları (avukat, doktor, eczacı, vb)
 - İlgili kurum ve kuruluşlar (sivil toplum örgütleri, dernekler, odalar vb gibi)
 - Akıllı telefon uygulamaları (App'ler)
 - Diğer:.....
11. İnterneti hangi araçla/araçlarla erişip kullanıyorsunuz? (İlgili tüm seçenekleri işaretleyiniz)
- Akıllı telefon
 - Tablet
 - Bilgisayar
 - İnternet kullanmıyorum

12. Bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusunda aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşünüzü belirtiniz.

(**E**=evet, **K**=kısmen, **H**=hayır)

Bilgiyi nerede arayacağımı bilirim	E	K	H
Bilgiyi nasıl arayacağımı bilirim	E	K	H
Bulduğum bilginin güvenilir olup olmadığına karar verebilirim	E	K	H
Aradığımda çok fazla bilgiye erişiyorum	E	K	H
Fazla miktarda bilgiye eriştiğimde içinden işime yarayacak olanı seçmekte zorlanıyorum	E	K	H
Aradığımda yeterli bilgi bulamıyorum	E	K	H
Bilgisayar, akıllı telefon, İnternet bağlantısı gibi teknik donanıma sahibim	E	K	H
Teknolojiyi kullanmakta zorlanıyorum (bilgisayar, akıllı telefon, İnternet)	E	K	H
Bilgiye ulaşma (arama ve bulma) konusunda sorun yaşıyorum	E	K	H

13. Adnan Ötügen Halk Kütüphanesi ve kütüphane kullanımı konusunda aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşünüzü belirtiniz..

(**E**=evet, **K**=kısmen, **H**=hayır)

Bilgi ararken ilk başvurduğum yerlerden biri kütüphanedir	E	K	H
Aradığım bilgiyi kütüphanede bulabiliyorum	E	K	H
Kütüphane kataloğunu kullanmak kolay	E	K	H
Kütüphanenin web sayfası gereksinim duyduğum bilgileri içeriyor	E	K	H
Kütüphane içindeki bilgisayarları yeterli buluyorum	E	K	H
Kütüphanenin İnternet olanaklarını yeterli buluyorum	E	K	H
Kütüphanede gereksinim duyduğum kaynakların yerini tespit etmek benim için zor değil	E	K	H
Kütüphane ilgi duyduğum alanlarla ilgili yeterli kaynağa sahip	E	K	H
Kütüphanenin fiziksel olanaklarını (salonlar, yer, mobilya, vb) yeterli buluyorum	E	K	H
Kütüphanede düzenlenen etkinlikleri yeterli buluyorum	E	K	H
Gerektiğinde kütüphaneciden yardım alabiliyorum	E	K	H
Bilgi arama konusunda eğitim almak isterim	E	K	H

III. BİLGİ GEREKSİNİMİ DUYULAN KONULARLA İLGİLİ DETAYLAR

Bu bölümde yukarıda bilgi ihtiyacı duyduğunuzu belirttiğiniz konularda daha detaylı bilgi vermeniz istenecektir. Sadece ilgili soruları cevaplayınız.

14. E-devlet hizmetleri ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular

- a. E-devlet hizmetleri ile ilgili genel bilgi (nelerdir, nasıl faydalanılır, vb.)
- b. Mahkeme dava dosyası sorgulama
- c. Adli sicil kaydı sorgulama
- d. Araç sorgulama
- e. Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar işlemleri
- f. E-pasaport gönderi takibi
- g. Aile hekim bilgisi sorgulama
- h. Trafik poliçe sorgulama
- i. Sürücü belgesi ceza puanı sorgulama
- j. Vergi borcu sorgulama
- k. Tapu bilgileri sorgulama işlemleri
- l. Mesleki yeterlilik belgesi sorgulama
- m. Emekli aylığı
- n. Genel sağlık sigortası tescil ve prim borcu sorgulama
- o. Askerlik durum belgesi
- p. Günlük döviz kurları
- q. Diğer

(açıklayınız):.....

15. Diğer vatandaşlık konuları ve vatandaşlık hakları ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular

- a. Vergiler
- b. Sosyal güvenlik
- c. Nüfus cüzdanı işlemleri
- d. Evlenme/boşanma/doğumla ilgili işlemler
- e. Çoklu vatandaşlık
- f. Diğer:.....

16. Hobiler ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. El sanatları/ becerileri ile ilgili genel bilgi, kurslar, kitaplar, vs.
- b. Spor faaliyetleri (genel bilgiler, kurslar, tesisler, etkinlikler, yoga, yüzme, vücut geliştirmeye, farklı spor dalları, vb.)
- c. Cam boyama/ Ahşap boyama/Ebru/ Sabun yapımı, vb.
- d. Fotoğrafçılık
- e. Bilgisayar oyunları
- f. Diğer oyunlar (santraç vb.)
- g. Bahçecilik/ Çiçekçilik (çiçek yetiştirme, çiçek bakımı, sulama, çiçek ilaçları vs. hakkında bilgi)/ Origami
- h. Maketçilik
- i. Resim/Çizim yapma/Heykel/Seramik
- j. Yemek pişirme/Gastronomi
- k. Dikiş/nakış/örgü/dantel
- l. Takı tasarımı
- m. Edebiyat/okuma/yazarlık/kitap kulüpleri
- n. Amatör tiyatroculuk, drama
- o. Diğer:.....

17. Sosyal ve kültürel yaşam ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Yarışmalar
- b. Gönüllü faaliyetler
- c. Şehir içi etkinlikler
- d. Dernek faaliyetleri ve toplantıları
- e. Parklar ve çocuk parkları
- f. Sinema/Tiyatro/Konser vb sanatsal etkinlikler (mekan/tarih/saat/bilet/program)
- g. Restoran/Cafe vb yerlerle ilgili bilgi (açılış-kapanış saatleri/kampanya fırsatları/ rezervasyon/menü/adres, vb.)
- h. Müze ve kütüphane gibi kültür merkezleriyle ilgili bilgi (açılış-kapanış saatleri/etkinlikler/açık olduğu günler/ücret/üyelik koşulları/adres, vb.)
- i. Diğer:.....

18. Ulaşımaya yönelik bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Toplu taşıma (saatler/duraklar/güzergahlar/ücretler)
- b. Trafik/yol durumu (yol sıkışıklık haritaları)
- c. Otopark alanları (ücretli/ücretsiz)
- d. Şehir yol haritaları
- e. Diğer:.....

19. Haberlere ilişkin bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Uluslararası haberler
- b. Ulusal haberler
- c. Yerel haberler/Belediye haberleri
- d. Hava durumu
- e. Diğer:

20. AlışveriŖle ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Ürünlerle ilgili bilgi
- b. Tedarikçilerle ilgili bilgi (mağazalar, moda evleri, üreticiler)
- c. Tüketici hakları
- d. Reklamlar
- e. Mağaza fırsatları, indirimler, kampanyalar
- f. Moda /Kıyafet seçimi/defileler
- g. Diğer:

21. Sağlıkla ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Devlet tarafından sunulan sağlık hizmetleri
- b. Özel hastanelerin sunduğu sağlık hizmetleri
- c. Hastane/sağlık bilgi merkezi/eczane (adres, çalışma saatleri, vb)
- d. Hastalıklar hakkında bilgi
- e. Tedavi yöntemleri hakkında bilgi
- f. Hastalıklardan korunma yolları
- g. İlaçlar ve ilaç kullanımı
- h. Diyetler
- i. Hijyen
- j. Tıbbi etik
- k. Alternatif tıp
- l. Yaşam koçluğu (psikolojik danışmanlık)
- m. Doktorlar
- n. Diğer:

22. Eğitim ve araştırma ile ilgili bilgiye gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Okullara ilişkin bilgiler (Devlet okulları, özel okulları, ücretleri, dersler, öğretmenler, vb)
- b. ÖSYM ile ilgili bilgiler (kontenjanlar, sınavlar, ek yerleştirmeler, önceki yılların yerleştirme puanları)
- c. Yetişkin okuryazarlık programları
- d. Yetişkin eğitime yönelik programlar
- e. Dil kursları
- f. Etüd merkezleri, dershaneler (yer bilgisi ve ücret bilgisi)
- g. Ödev hazırlama
- h. Bilimsel araştırma
- i. Diğer:

23. Duygusal/toplumsal ilişkiler konusunda bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Aile /akraba/ arkadaşlık ilişkileri
- b. İş ilişkileri /İşte stres yönetimi
- c. Özel duygusal ilişkiler
- d. Duygu yönetimi/ilişkilerde kriz yönetimi/öfke yönetimi
- e. Psikolojik danışma
- f. Diğer:

24. Turizm ve seyahat konusunda bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Gezilebilecek/görülebilecek yerler
- b. Acentalar, turlar, tatil paketleri
- c. Ulaşım bilgileri (uçak/tren/otobüs/gemi bilet, vb)
- d. Oteller, kalınacak yerler
- e. Diğer:

25. İş ve kariyerle ilgili bilgiye gereksinim duyduğunuz konular:

- a. Meslek edindirme kursları
- b. İş ilanları
- c. Özgeçmiş oluşturma
- d. Kişisel gelişim kursları
- e. Diğer:

26. Emlak ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Kiralık /satılık ev ilanları
- b. Ev sahibi/kiracı hakları
- c. Kontrat hazırlama
- d. Gayrimenkul /devremülk alım satımı
- e. Diğer:

27. Ev, aile, çocuk ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Ev dekorasyonu
- b. Tamirat/Boya badana
- c. Ev gereçlerinin tamiri
- d. Mobilya bakımı
- e. Temizlik ve bakım
- f. Çocuk bakımı ve çocuk yetiştirme
- g. Çocuk ve gençlik psikolojisi
- h. Aile sorunları (bölünmüş aileler, vb)
- i. Diğer:

28. Dini konularla ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Dinler ve mezhepler
- b. Dualar, ayetler
- c. Dini tefsirler, açıklamalar
- d. Hac yolculuğu
- e. İbadethaneler (cami, kilise, havra, vb.)
- f. Diğer:

29. Siyasi konularla ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Siyasi ideolojiler
- b. Siyasetçiler
- c. Siyasi partiler (programları, üyeleri, tüzükleri, merkezlerinin adresleri, vb)
- d. Hükümet programları
- e. Dış politika
- f. İç politika
- g. Seçimler
- h. Oy kullanma
- i. Diğer:

30. Hukuki konularla ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Dava açma
- b. Dilekçe yazma
- c. Avukatlar, hukuk büroları
- d. Avukatlık danışmanlık ücretleri
- e. Mahkemeler
- f. Diğer:

31. Finans ve yatırımla ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Borsa
- b. Döviz kurları
- c. Fonlar
- d. Krediler
- e. Yatırım planları
- f. Bireysel emeklilik işlemleri
- g. Faiz oranları
- h. Tahviller
- i. Bankacılık işlemleri
- j. Diğer:.....

32. Teknoloji ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular:

- a. Teknolojik gelişmeler/haberler
- b. Bilgisayar yazılım ürünleri
- c. Bilgisayar donanım ürünleri
- d. Teknoloji mağazaları, üreticiler
- e. Diğer teknolojik ürünler
- f. Yeni çıkan ürünler, ürün fiyatları, online siteler
- g. Diğer:

33. Bilgi arama ve bulma ile ilgili bilgi gereksinimi duyduğunuz konular

- a. Bilgi kaynakları (türleri, özellikleri)
- b. Ne tür bilgiyi nerede bulacağını öğrenme
- c. Bilgi kaynaklarına erişim (arama)
- d. İnternette bilgi arama (Google vs gibi arama motorlarını kullanma)
- e. Katalog kullanımı
- f. Veri tabanı kullanımı
- g. E-kaynak kullanımı
- h. Bilginin değerlendirilmesi (güvenilir olup olmadığı)
- i. Diğer:

EK 2: Etik Kurul İzni

T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

23 Kasım 2015


Sayı : 35853172/ 433 - 3257

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 01.10.2015 tarih ve 4378 sayılı yazınız.

Enstitünüz Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencilerinden **Demet SOYLU**'nun **Prof. Dr. Bülent YILMAZ** danışmanlığında hazırladığı "**Ankara Adnan Ötüken İl Kütüphanesi Kullanıcılarının Gündelik Bilgi Gereksinimlerinin ve Bilgi Arama Davranışlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **17 Kasım 2015** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.


Prof. Dr. Ömer UĞUR
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Ek: Tutanak

EK 3: Orjinallik Raporu

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ ve BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 20/5/2016

Tez Başlığı / Konusu: *Günlük Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışları Üzerine Bir Çalışma: Ankara Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesi Örneği*

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 146 sayfalık kısmına ilişkin, 20/5/2016 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orjinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 3 'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç/dâhil
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı: Demet Soylu
Öğrenci No: N11222321
Anabilim Dalı: Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Programı: Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Statüsü: Y.Lisans Doktora Bütünleşik Dr.

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

Prof. Dr. Serap Khabaroglu
(Unvan, Ad Soyad, İmza)