

Bireyselden Ortak Bilgi Davranışına From Individual to Collaborative Information Behavior

Hakan YILDIZ* ve Nazan ÖZENÇ UÇAK**

Öz

Bilgi davranışı, farklı disiplinler tarafından artan bir hızla araştırılan alanlardandır. Bilgi davranışı ile ilgili yapılan ilk çalışmaların sistem odaklı olduğu, amacının sistemin sorunlarını çözmek olduğu, ayrıca konuya bilgi merkezleri açısından yaklaşıldığı bilinmektedir. Ancak 1980 sonrası, konu kullanıcı/birey açısından ele alınmış, son on yılda da akademik ilgi, bireysel bilgi davranışından ortak bilgi davranışına yönelmiştir. Ortak bilgi davranışı, ekipler/topluluklar içindeki ortak akli işbirliği ile ortaya çıkartmak suretiyle optimum kararların alınmasına yardımcı olmaktadır. Konu ile ilgili gerek teorik gerekse teknik çalışmalar halen ön-paradigma aşamasındadır ve sınırlı sayıda da olsa modeller geliştirilmektedir. Ortak bilgi davranışında, ortak zemin, bağlam, farkındalık, güven gibi faktörler ve bunların davranış üzerindeki etkileri araştırılmaktadır. İnsan-makine arasındaki etkileşim senaryolarının (örneğin insan-insan, insan-makine, insan-makine-insan vb.) çeşitliliği, konunun sosyal ve/veya teknik açılardan ele alınmasını gerektirmekte, bu ise kavramsallaştırmada zorluklara neden olmaktadır. Bu çalışmada, bilgi davranışı araştırmalarının bireysel bilgi davranışından ortak bilgi davranışına neden ve nasıl evrildiği, araştırmalarda gelinen nokta ve ortak bilgi davranışı alanının sunduğu fırsatlar tartışılmaktadır.

Anahtar sözcükler: Bilgi arama davranışı, Bireysel bilgi davranışı, Ortak bilgi davranışı, Bilgi davranışı modelleri

Abstract

Information behavior is an important field, which is increasingly studied by different disciplines. It is known that the first studies conducted related with information behavior were system focused, their aim was to resolve problems of the system and the subject was approached in terms of information centers. However after 1980, the topic was tackled in terms of user/individual. During the last decade, the focus shifted from individual information behavior to collaborative information behavior. The collaborative information behavior assists in taking ideal decisions by generating common sense through collaboration within the teams/communities. Both theoretical as well as technical studies related with this subject are still in the pre-paradigm stage. Limited numbers of models are developed with the increase of theoretical and technical studies. Factors like common platform, context, awareness, triggers, trust and their impact on the behavior are investigated in the collaborative information behavior. The variety of the interaction scenarios between man-machine (for example man-man, man-machine, man-machine-man, etc.), requires that the subject is tackled from social and/or technical perspectives and this leads to

* Doktora Öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Beytepe-Ankara. (hakan.yildiz@akademi.com.tr)

** Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Beytepe-Ankara. (ucak@hacettepe.edu.tr)

challenges in the conceptualization. Why and how the studies on information behavior, which is relatively a new field, evolved from individual information behavior to collaborative information behavior, where we stand now in terms of the studies and the opportunities presented by this field are discussed in the present study.

Keywords: Information behavior, Individual information behavior, Collaborative information seeking behavior, Information behavior models

Giriş

Bilgiye bir üretim girdisi olarak son yıllarda yoğun bir ilgi gösterilmektedir. Bilgi gereksinimi, bilginin gerek bireysel, gerekse işbirliği ile üretimi, erişimi, kurumlarda, ağlarda, çevrimiçi sosyal sitelerde paylaşımı ve kullanımı gibi konular son yıllarda ön plana çıkan araştırma konularıdır. Bilgi ve birey arasındaki ilişkiyi tanımlayan kavramların tümünü içine alan ve şemsiye kavram olarak kullanılan bilgi davranışı üzerine, geçtiğimiz yüzyılın sonuna değin yapılan çalışmalarda, çoğunlukla doktorlar, mühendisler gibi farklı meslek dallarında çalışan uzmanların, Ar-Ge çalışanlarının vb. dikkate alındığı (Reddy ve Jansen, 2008), özellikle akademisyenlerin ve öğrencilerin bilgi arama davranışlarının araştırıldığını görüyoruz. Yapılan bu araştırmalar daha çok bireylerin bilgi gereksinimleri ve bilgi kullanım özellikleri üzerine odaklanmakta; daha çok fen ve teknik alanlarda çalışanlar araştırma konusu olmaktadır. Bilgi davranışları alanında ilk çalışmalar, resmi (formal) bilgi kaynaklarını dikkate alırken, zaman içinde özellikle fen ve teknik alanlarda çalışanların bilgi paylaşımlarında resmi olmayan (informal) iletişimin ne denli önemli bir role sahip olduğu ve kurum başarısı üzerindeki etkileri fark edilmeye başlanmıştır. Nitekim daha sonraki araştırmalarda, ekip çalışması gerektiren işlerde bireylerin kendi aralarındaki bilgi paylaşımlarının ve gayri resmi (informal) bilgi kanallarını kullanımlarının yoğun olduğu görülmüştür (Allen, 1969; Ellis, Cox ve Hall, 1993; Hertzum ve Pejtersen; 1999, Ellis ve Haugan, 1997). Yapılan araştırmalarda bilgi kaynağı olarak insanlara başvurmanın oranının diğer kaynaklara oranla 5 kat fazla olduğu (Allen, 1969), karar mercilerindeki bireylerin/yöneticilerin veri tabanlarında bilgi aramak yerine, konuda uzman kişilere başvurarak deneyim ve bilgilerinden yararlandıkları belirtilmektedir (Davenport ve Prusak, 2000). Allen'in (1969) yapmış olduğu araştırmada ekip içi bilgi paylaşımı üzerinde durulmakta, ekip içinde bilgi arama ve bulunduğu bilgiyi ekip veya kurum içinde dağıtma sorumluluğu taşıyan kişiler, "gate keeper" olarak tanımlanmaktadır. Bu araştırmanın, bilgi aramada işbirliğinin ve sosyal ağların kurum açısından önemini göstermesi açısından öncül bir çalışma olduğunu söyleyebiliriz.

Bir Eylem Olarak Bilgi

Bilgi biliminin disiplinler arası bir bilim dalı olması farklı bakış açılarıyla ele alınması açısından bir fırsat olarak görülmele birlikte, bu çeşitlilik bir takım zorlukları da beraberinde getirmektedir (Wilson, 2000, s.52). Pek çok alanın konusu olan "bilgi", her alanın özelliklerine göre farklı algılanmakta ve tanımlanmaktadır. Bu farklılık, bilgi bilim ve

bilgi yönetimi gibi temel malzemesi “bilgi” olan alanların disiplinler arası olma özelliğiyle birleştiğinde, “bilgi” kavramının algılanışı ve tanımlanmasında kavramsal karmaşa oluşturmaktadır. Disiplinler arası bir alan olmasına ek olarak, birbirinden farklı olan bilgi, enformasyon ve veri kavramlarının birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılması bu kargaşayı daha da artırmaktadır (Davenport ve Prusak, 2000, s.37; Uçak, 2000).

Bilgi bilim ve bilgi yönetimi alanında bilgi kavramına bakış, önceleri kaydedilme, iletebilme özellikleri ile ilişkilendirilerek tanımlanırken, zamanla kullanım ve problem çözüme özelliklerini de içine alarak genişlemiştir. Özellikle 1970 sonrası bilgi arama davranışlarında görülen yeni yaklaşımlar “bilgi” kavramının bilişsel yapı açısından ele alınması ve sadece bilim dallarına göre değil günlük hayatta bilgi kullanımı da dikkate alınarak şekillenmesine, bilginin bir süreç içinde zaman ve mekana bağlı olarak tanımlanmasına katkı sağlamıştır. Ingwersen (2005), bilgi erişim ile ilgili sorunlara bilişsel bakış açısıyla yaklaşmadan çözüm üretebilmenin mümkün olmadığını belirtirken, Malmjö (1996) “ bilginin kendi başına bir amacı olmadığını, bir amacı olması için bir etkinlikle birlikte şekillenmesinin gereğini” vurgulamaktadır. Konuya bu açıdan bakıldığında, bilginin bir amaç için kullanımı ve yeniden üretimi ön plana çıkmaktadır. Bu yaklaşım, bilgi davranışının eylem temelini de vurgulamaktadır. Burada belirtilen etkileşime dayalı eylemin, bugüne değin bilgi biliminde çoğunlukla ele alındığı şekilde sadece insan-sistem etkileşimini değil, insanların birbirleri ile olan etkileşimini de vurgulaması nedeniyle özellikle kayda değerdir. Buna karşılık, bilginin geleneksel olarak kabul gören tanımında, bilgi bir “eylem” olarak değil, bir “isim”, bir “şey”, elde edilen, depolanan, çıktılar elde etmek için kullanılan varlıklar olarak görülmekte ve bu nedenle yalnızca gerekli çıktıları sağlayacak teknolojilere, çıktılara, rutinelere, merkeziyete, açık bilgiye ve yönetimine odaklanılmaktadır. Ancak bilginin uzay-zaman içinde bir “eylem” olarak kabul edilmesi, onu dinamik bir çevrede sürekli yenilenen ve dinamik bir kavram olarak tanımlamaktadır (Dervin, 1998).

Davenport ve Prusak, (2000) bütün bu değerlendirmeleri kapsayacak şekilde bilgiyi deneyim, değerler ve uzmanlık kavramlarının akışkan bir bileşimi olarak tanımlamakta, yeni deneyim ve bilgilerin değerlendirilerek içselleştirmesiyle oluştuğunu vurgulamaktadırlar. Bilginin kaynağı bilen kişinin aklıdır ve kazanılan her bilgi kişinin zihninde şekillenmekte ve önceden elde edilenlerle uyumlu bir bütünlük oluşturmaktadır. Kurumlarda ise bilgi, yalnızca evrak ve sorumlularda değil, aynı zamanda kurumsal rutinler, süreçler, deneyimler ve normlarda saklıdır. Bilginin yalnız belge, doküman veya bilgi sistemlerinde değil, kurumsal rutin, süreç, deneyim ve normlarda saklı olduğu ifadesi kritik bir öneme sahiptir. Bilgi bilimi alanında bugüne değin yapılan araştırmalarda, bilginin bu kapsayıcı tanımından ziyade “bilişsel” tarafına ya da belge/doküman veya sistem tarafına odaklanılmış olması, konuya bütüncül olarak bakılmasına engel olmuştur (Reddy ve Jansen, 2008, s.256). Bilgi kavramının bütüncül bir bakış açısıyla ele alınabilmesi, bireysel ve ortak bilgi davranışlarının anlaşılabilirliği açısından önemlidir.

Bilgi Arama ve Bilgi Davranışı

Bilgi arama davranışı ile ilgili ilk çalışmalar yirminci yüzyılın başlarında başlamış ve genel olarak kullanıcı araştırmaları içinde değerlendirilmiştir. Wilson (1981), bilgi arama davranışını, kullanıcı tarafından algılanan bazı gereksinimlerin fark edilmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan ve belli bir amaca yönelik arama davranışı olarak tanımlamaktadır. Kulthau (1991, s.361) ise, "bilgi arama süreci, kullanıcının belli bir sorun ya da konu hakkındaki bilgisini artırmak için bilgiden anlam çıkarma eylemidir" demektedir. Bilgi aramayı bilgi gereksinimleriyle ilişkilendirerek, farkına varılan bir bilgi gereksiniminin karşılanmasıyla ilgili dürtünün yerine getirilmesi için yürütülen, farklı aşamaları içinde barındıran bir süreç, bireysel bir eylem olarak tanımlamak (Rouse ve Rouse, 1984; Uçak, 1997) ve bu sürecin en temel aktörünün birey olduğunu söylemek mümkündür. Bütün bu tanımların ortak noktası 1980 sonrası yapılmış olması ve bilgi arama davranışına bireysel bakış açısıyla yaklaşmış olmasıdır. Tanımlarda bireysellik ön plana çıkarılmasına rağmen bilgi arama davranışı ile ilgili yapılan ilk çalışmaların sistem odaklı olduğu, amacının sistemin sorunlarını çözmek olduğu, ayrıca konuya bilgi merkezleri açısından yaklaşıldığı bilinmektedir. Ancak 1980 sonrası, konunun kullanıcı/ birey açısından ele alınmaya başlandığı söylenebilir.

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki bilgi arama davranışı bir süreç ve eylem olarak bireyin bilgi gereksinimi başta olmak üzere pek çok unsurdan etkilenmekte ve elde edilen her bilgi bu davranışın yeniden şekillenmesine neden olmaktadır. Bilgi arama davranışı bilgi gereksinimi sonucu oluştuğu gibi, elde edilen her bilgi yeni bilgi gereksinimleri yaratabilir. Bu nedenle bu kavramları ayrı ayrı ele alıp incelemek yerine konuya bir bütün olarak yaklaşma gereği ortaya çıkmıştır. Araştırmalara paralel olarak konunun kavramsal ifadesi de zaman içinde değişim göstermiştir. "Bilgi davranışı" (information behavior) kavramı ilk kez Wilson (2000, s.49-50) tarafından, bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışını da içine alan bir tanım olarak, aktif ve pasif bilgi arama ve bilgi kullanımını içeren bilgi kanalları ve kaynakları ile ilişkili insan davranışlarının bütününe kapsayan bir şemsiye kavram olarak önerilmiştir.

Başlangıçta "bilgi davranışı" (information behavior) terimi, çok fazla kabul gören ve araştırmalarda tercih edilen bir kavram olmamasına rağmen, bilgi aramada yeni yaklaşımlar ve terimlerle birlikte bu kavramın kullanımının da yaygınlaştığı görülmektedir. Bilgi davranışı kavramı daha önce literatürde sıklıkla karşılaştığımız "bilgi gereksinimi" (information need), "bilgi tarama" (information search), "bilgi arama" (information seeking), "bilgi kullanımı" (information use) gibi pek çok farklı başlık altında ancak birbiriyle iç içe girmiş çok sayıda kavramı ve bunlarla ilgili araştırmaları bir başlık altında toplaması açısından kullanışlı bir terim olmuştur.

Son yıllarda "bilgi davranışı" kavramının da kendi içinde gruplara ayrılarak çeşitlendiği görülmektedir. Daha önce "bilgi davranışı" kavramı ile yapılan tüm çalışmalar tanımlanırken bugün literatürde "bireysel bilgi davranışı" (individual

information behavior) ve “ortak bilgi davranışı” (collaborative information behavior) ayrımı ve kavramlarıyla sıklıkla karşılaşmaktayız. Özellikle geçtiğimiz on yılda önem kazanan “ortak bilgi davranışı” olarak ifade edebileceğimiz “*collaborative information behavior*” kurumlarda belli bir amaca yönelik bilgi davranışlarını kapsamaktadır. Ortak bilgi davranışı konusunda araştırmaların sayısının artması, bu araştırmaların diğer bilgi davranışı ile ilgili çalışmalardan farkının ortaya konmasını da gerekli kılmıştır. Bu nedenle ortak bilgi davranışına geçmeden önce kısaca bireysel bilgi davranışı ve özelliklerini açıklamakta yarar vardır.

Bireysel Bilgi Davranışı: Kuram ve Modeller

Bireysel bilgi davranışlarının temelini oluşturan ilk çalışmaların bireysel olmadığını söylemek mümkündür. Yapılan ilk çalışmalar, bilgi merkezlerine odaklanan ve kullanıcıyı bu sistemleri kullanan kişilerle sınırlı, değişmez, ortak özellikleri olan bir bütün olarak algılayan çalışmalardır. Özellikle 1980 öncesi yapılan araştırmaların, konuya sistem açısından yaklaşan, daha çok kaynak ve kanal kullanımlarını irdeleyen çalışmalar olduğunu; kullanıcı özellikleri ve beklentilerinin göz ardı edildiğini söyleyebiliriz. Günümüzde, bireysel bilgi davranışı olarak önemli bulduğumuz çoğu kuram ve modelin 1980 sonrası oluşturulduğu görülmektedir. 1980’li yıllarla birlikte “birey” olarak kullanıcıyı incelemeye başlayan araştırmacılar, konuyu davranış bilimi, bilişsel yapı, bilgi yönetimi, sosyoloji gibi çok farklı bakış açıları ile ele almış; araştırmaların sistemden bağımsız ancak kullanıcının doğal çevre unsurlarını içine alacak şekilde kurgulanması gereği üzerinde durmuşlardır.

Bu çalışmaların ortak özelliği, bireyin bilgi davranışları üzerine odaklanmalarıdır. Bu konuda oluşturulan kuram ve modellerde önerilen süreç ve etkenler, doğal olarak bireylere yönelik özellikler ve çözümler içermektedir. Bu kuramcıların önde gelenlerinden olan Wilson, çeşitli tarihlerde oluşturduğu modelleri ile bireysel faktörlerin ve bireyin çevresinin bilgi aramaya etkisini ortaya koymaktadır (1981, 1999). Wilson oluşturduğu ilk modelde (1981), bireyin elde ettiği bilgi ile tatmin olup olmadığı üzerine odaklanmış, daha sonra bu modelini bireyin içinde bulunduğu şartları, bilgi ararken karşılaştığı engelleri ve elde edilen bilgiyle etkileşimi ve gösterilen tepkileri yansıtmaması nedeniyle eleştirerek sıranabilir yeni modeller oluşturma yoluna gitmiştir (1999).

Case’e (2002) göre, literatürde belki en fazla atıf alan model James Krikelas’ın (1983) bilgi arama modelidir. Bu model, bilgi ihtiyacının acil olarak algılanıp algılanmaması ve buna bağlı olarak “bilgi toplama” ve “bilgi verme” olarak iki başlık altında ele alınması açısından diğer modellerden ayrılır. Diğer modellerde görmediğimiz acil olmayan ve ertelenebilen ihtiyaçlar ve bunları karşılamak için “içsel” ve “dışsal” kaynak tercihi modelde yer bulmaktadır. Bu modelin bir diğer özelliği bilgi kaynaklarının “kişiler” ve “kayıtlar” olarak ayrılmasıdır. Kullanışlı ve basit bir yaklaşıma sahip olmasına rağmen bu modelin bugün gelişen bilgi ortamı ve bireyi etkileyen unsurlar dikkate alındığında yetersiz kaldığını söylemek mümkündür.

Bilgi davranışını bireysel bir süreç olarak ele alan ve süreci oluşturan unsurlar üzerine odaklanan kuramcılar da bulunmaktadır. Ellis'in Özellik Seti (Feature Set) modeli ve Kulthau'nun 1980'li yıllarda geliştirdiği ve 1990'lı yıllarda revize ettiği Bilgi Arama Süreci (ISP-Information Search Process) modeli, bu yaklaşıma göre oluşturulmuş örneklerdir. Ellis (1989) ve Kuhlthau (1985; 1991) tarafından geliştirilen bu modeller, belli bir araştırma sürecini tanımlayan ve daha çok eğitim alanında öğrencilerin bilgi davranışlarının anlaşılmasına yöneliktir. Kuhlthau'nun 6 aşamalı süreç modeli (ISP), bireylerin bu süreçler içindeki duygu, düşünce ve eylem olarak tepkilerini yansıtmaları açısından Ellis'in modeline göre daha kapsamlıdır. Bu model, daha çok bilgi arama süreci (information search process) ve öğrenme kuramına dayanmakta, bireylerin bilgiye ulaşma ve değerlendirme aşamalarındaki davranışları, duyguları ve zihinsel süreçleri açıklamaktadır. Bu modellerin ortak özelliği, bilgi davranışını birbirini izleyen bireysel bir süreç olarak görmeleri, temel eksiklikleri ise bu sürece etki eden çevresel faktörleri yeterince dikkate almamalarıdır.

Bilgiyi bireyin davranışlarından bağımsız görmeyen, aksine bilginin öznel ve değişken olduğunu vurgulayan Derwin'in (1998) geliştirdiği anlamlandırma teorisi (Sense Making Theory) ile bilgi davranışlarında bilişsel unsurlara dikkat çekilmiştir. Bazı yazarlar tarafından kuram, bazıları tarafından model veya paradigma olarak tanımlanan bu yaklaşım, durum-boşluk-çıktı üçlemesi içinde şekillenmektedir (1998). Bilgi arama süreci bireyin eksikliğini hissettiği durum ile başlar ve elde edilen her bilgiyle değişerek var olan boşluğun doldurulmasına çalışılır. Bu yaklaşımın en önemli özelliği bireyi pasif bir alıcı olarak değil, her bilgiyle değişim gösteren aktif, uzay-zaman içinde değişken bir yapıda görmesidir. Bu esnek özelliği ile anlamlandırma teorisi, farklı alanlarda bilgi davranışlarının araştırılmasında kullanılan önemli bir yaklaşım olmuştur.

Bireyin bilişsel yapısına odaklanan bir diğer kuramcı ise Belkin, Oddy ve Brooks'tur (1982). Belkin, geliştirdiği ASK (Anomalous State of Knowledge) kuramı ile bilgi davranışlarının tetikçisi olarak gördüğü bilgi gereksinimini, bireylerin zihninde oluşan bir "anomali" olarak tanımlamaktadır. Birey, bilmediği bir şeyi tam ve doğru olarak ifade edemez. Bu nedenle bilgi davranışlarında başarılı olunması için, kişilerin sorunu nasıl ele aldığı önemlidir ve var olan sorunun anlaşılması üzerine odaklanılmalıdır (Belkin, Oddy ve Brooks, 1982). Bu kuramla birlikte, bilgi sistemlerine bakış büyük ölçüde değişmiş, kullanıcının bilişsel yapısının, sorunun ve sorunun ifade edilmesinde ortaya çıkacak eksiklerin anlaşılması ve nasıl giderilebileceği konularına daha fazla odaklanılmasına başlanmıştır.

Bilgi davranışının şekillenmesi ve farklılaşmasına en çok etki eden faktör meslek ve görevlerdir. Nitekim farklı akademik disiplinler ve meslek gruplarının bilgi davranışları üzerine yapılan araştırmalar, diğer kullanıcı gruplarına göre çok daha fazladır. Bu çalışmaların yapılmasını özendirilen en önemli etkenin mesleğin bilgi davranışları üzerindeki şekillendirici özelliği olduğu söylenebilir. Bu konuda Leckie, Pettigrew ve Sylvain'in (1996) oluşturdukları model, görevlerle ilgili bilgi davranış modellerine

örnektir. Bu yaklaşıma göre, bilgi aramada temel güdüyü oluşturan unsurlar, çalışma rolleri ve görevlerdir. Bilgi kaynağının güvenilirliği, formatı, zamanlanması, fiyatı, kalitesi ve erişilebilirliği gibi özellikleri önemli değişkenler olarak gösterilen modelde, elde edilen bilginin bilgi aramayı yeniden şekillendirebileceği belirtilmektedir. Bu model normal bir yaşamdan çok, belli bir çalışma alanı içindeki bilgi davranışlarının araştırılmasına uygundur.

Bilgi davranışlarını etkileyen çevresel faktörler içinde meslek ve görevlerin yanı sıra, bilgi ve iletişim teknolojileri de önemli bir unsurdur. Özellikle son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde görülen hızlı değişimin kullanıcı özelliklerini ve davranışlarını etkilediği, yeniden biçimlendirdiği anlaşılmaktadır. Bilgi teknolojisinin bireylerin bilgi davranışlarını nasıl etkilediği, bu teknolojilerin kabulünde ve kullanımında hangi faktörlerin rol aldığı inceleme konusu olurken, elde edilen sonuçlara göre yeni modeller de geliştirilmiştir. Bu modeller içinde en çok bilineni Davis ve arkadaşları tarafından geliştirilen "Teknoloji Kabul Modeli" (Technology Acceptance Model- TAM)'dir (Davis, Bagozzi, ve Warshaw, 1989). Bu modelin çeşitli araştırmalarla sıklıkla sınındığını ve elde edilen bulgulara göre teknoloji kullanımında ortaya çıkan yeni unsurların modele eklenecek geliştirildiğini görmekteyiz.

1990 sonrası dönemde ise, internet ve web'de bilgi arama, ekiplerin bilgi arama davranışları, grup içi, gayri resmi (informal) iletişim en çok araştırılan konular içinde yer almıştır. 1990 sonrası dikkat çeken bir başka çalışma alanı da günlük hayatta bilgi arama ve bilgi kullanımı (everyday life information seeking behavior) ile ilgili çalışmalar olmuştur. Bu tarihe kadar kullanıcı araştırmalarında araştırılacak kitleyi belli özelliklerine göre gruplandırarak bu gruplar üzerine araştırma yapmak yaygındır. Bunun en önemli nedenlerinden birisi de akademisyen, doktor, mühendis, öğrenci gibi belli özellikleri olan grupların "halk" gibi homojen özellikler göstermeyen bir çalışma alanına göre daha araştırılabilir bulunmasıdır. Savolainen'in (1995) o güne kadar göz ardı edilen sıradan insanların günlük hayatları ile ilgili davranışlarını ele alan kapsamlı araştırması, bu konuda ilk örneklerden olması ve konuya dikkat çekmesi açısından önemlidir. Bu tarihten sonra belli bir meslekle ilişkilendirilmeden, sıradan insanların bilgi ihtiyacını dikkate alan çalışmalarla birlikte, ev hanımları, işsizler, etnik gruplar, eşcinseller ve şiddet mağdurları gibi daha önce araştırılmamış gruplar mercek altına alınmaya başlanmıştır. Savolainen ile başlayan bu çalışmalar daha çok sıradan insanların bilgi ihtiyaçlarının anlaşılması ve bilgi davranışları üzerine demografik özelliklerin etkisi konusunda bir farkındalık yaratması açısından önemlidir.

Bireysel Bakış Açısından Ortak Bakış Açısına

Yukarıda özetlenen kuram ve modellerin odak noktası, bireysel olarak kullanıcı ile sistem arasındaki etkileşimi ele almalarıdır. Bu çalışmalar, bilgi arama davranışları alanında merkezi yaklaşımdan uzaklaşmaları, kullanıcıyı doğal çevresi içinde ve bağımsız bir birey olarak ele almaları açısından önemlidir. Ancak ekip ve ekip çalışmalarının yoğun olarak

gerçekleştiği örgütsel bağlamda bu modeller bilgi davranışlarını açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Shah'a (2010) göre, özellikle ortak bilgi arama davranışlarının sergilendiği kurumlarda bilgi arama davranışlarının bireysel açıdan ele alınarak incelenmesi, gerekli çıktıları sağlayamamakta, sistemlerin oluşturulmasında sorunlara neden olmaktadır. Kurumlarda yürütülen faaliyetlerin çoklukla işbirliği temelinde yapılmasına karşılık, bilgi davranışının yalnızca bir bilgi erişim sistemi ile etkileşimde olan kullanıcının bireysel bakış açısından ele alınması, kurum içinde mevcut durumu anlamamıza yardımcı olmamaktadır (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013). Bilgi davranışının ağırlıklı olarak "bireysel" bir "eylem" olarak ele alınması ve kavramsallaştırmaların öncelikli olarak kullanıcının bireysel bakış açısından yapılması, kurum içinde teknik altyapı ve süreçlerin yanlış ve/veya eksik tasarlanmasına neden olmaktadır (Reddy, Jansen ve Spence, 2010). Buna karşılık, ekip temelli ve karmaşık bilgi problemlerinin çözümü ile karşı karşıya kalan grupların, bilgi gereksinimlerini işbirliği ile karşılama eğilimde oldukları bilinmektedir. Bu nedenle, bilgi davranışlarının kurum içindeki rolünü ortaya koyarken sadece bireysel değil, işbirliği temelinde bütüncül bir bakış açısıyla konunun ele alınması gerektiği açıktır (Reddy ve Jansen, 2008, s.256; Karunakaran ve Reddy, 2012).

Bilgi davranışı çalışmalarında odak noktasının insan olması gerektiği, birçok araştırmacı tarafından önemle vurgulanmıştır. Fahey ve Prusak (1988) ile Borghoff ve Pareschi (1997), kurumlarda yüz yüze iletişim, öğrenme ve sosyalleşme ve insan faktörü dikkate alınmadan oluşturulan çözümlerin, kurumların başarısını olumsuz şekilde etkileyeceğini belirtmiştir. Benzer şekilde Borgatti ve Foster (2003, s.997), bilginin paylaşılması ve yeni bilginin üretilmesinde, odak noktasının teknoloji yerine insana ve sosyal süreçlere kayması gerektiğini; Wang (1998) ise başarının, kurum bilgi kültürü ve insan faktörü dikkate alınarak oluşturulan bilgi yönetimi uygulamaları ve bilginin kurum içinde paylaşımı ile sağlanabileceğini vurgulamaktadır. Denning ve Yeholkovsky (2008), işbirliğini yaratan unsurun yazılım değil, dayanışma olduğunu belirtmekte, Senge (1998) ise, bilgi paylaşımında sosyal ağların temel rol oynadığının unutulmaması gerektiğini vurguladığı yazısında, bilgi taşımada teknolojinin bir araç olduğunu belirterek, kurumlarda bilgi üretim ve paylaşımında esas unsurun insan olduğunun altını çizmektedir.

Yukarıda belirtilenler doğrultusunda, özellikle son yıllarda, resmi olmayan (informal) iletişim ve sosyal ağların bilgi paylaşımı üzerindeki önemli rolü ve kurumların/ekiplerin başarısı üzerine etkileri, farklı disiplinlerin çalışma konusu olmaya başlamıştır. Bu konudaki araştırmaların bilgi yönetimi alanı dışında, örgütsel davranış, İnsan-Makine Etkileşimi (HCI) ve bilgisayar destekli ortak çalışma (CSCW) gibi farklı disiplinler tarafından da ele alındığı, ortak (collaborative) bilgi arama konusuna yoğun bir ilgi oluşmaya başladığı görülmektedir (Karunakaran ve Reddy, 2012).

Karmaşık sorunların çözümüne katkı sağlayan, kurumlarda çalışanların kendilerini iyi hissetmelerine neden olan, ayrıca kişisel motivasyonu ve iş performansını artıran ortak bilgi davranışını (Amabile ve Kramer, 2011) doğru bir şekilde analiz edebilmek, bireyler ve kurumların karar verme süreçlerini destekleyerek, belirsizliğin en aza indirilmesine imkan verebilir.

Ortak Bilgi Davranışı (OBD)

Kavramsal olarak, bilgi davranışının işbirliği temelli doğasını ele alan ve genel bir çerçeve çizen ilk araştırma Karamüftüoğlu (1998) tarafından yapılmıştır (Hertzum, 2008; Reddy, Jansen ve Spence, 2010, s.75; Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s.2441). Karamüftüoğlu, bilgi aramanın yeni bilgi üretmek için yaratıcı ve yenilikçi bir eylem olduğu kadar, mevcut bilgiyi bulmayı da içerdiğini, yeni bilgi üretiminin sosyal ağlara bağımlı olduğu durumlarda da bilgi erişim sistemlerinin bilgi transferini ve üretimini desteklemesi gerektiğini belirtmektedir. Bu kavramsallaştırma, ileride açıklanacağı gibi, gerek teknik gerekse sosyal perspektifi içermesi nedeniyle ve özellikle sosyal ağ yapısı oluşturan kurumlar söz konusu olduğunda, önem kazanmaktadır.

Bilgi davranışı araştırmalarında görülen kavramsal kargaşa, ortak bilgi davranışı için de geçerlidir. Ortak bilgi davranışının, gerek farklı disiplinler tarafından çalışılması, gerekse göreliliği olarak yeni bir alan olması, kavramsallaştırmada farklılıklara neden olmaktadır. Farklı araştırmalarda, ortak bilgi erişimi (CIR) (Fidel, Bruce, Pejtersen, Dumais, Grudin ve Poltrock, 2000; Poltrock, Grudin, Dumais, Fidel, Bruce ve Pejtersen, 2003), ortak bilgi sentezi (Blake ve Pratt, 2006), ortak bilgi arama (Shah, 2010), ortak anlamlandırma (Paul ve Morris, 2009) vb. kavramlarının da kullanıldığını görmek mümkündür. Ortak bir terminoloji sağlaması açısından, bu araştırmada “şemsiye” kavramı olarak “ortak bilgi davranışı” kavramı (Reddy ve Jansen, 2008; Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013) kullanılmaktadır.

Kavramsallaştırmadaki farklılık, araştırmaya hangi açıdan bakıldığı ile de yakından ilgilidir. Konuya sosyal bakış açısı ile yaklaşıldığında, kurumsal iş pratiklerinin geliştirilmesinin hedeflendiği, buna karşılık teknik açıdan bakıldığında ise ortak bilgi davranışının prototipler ve araçlar geliştirmeye katkısı üzerine odaklanıldığı görülmektedir (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013).

Kavramsallaştırmanın zorluğu, insan-makina etkileşimindeki çeşitlilik ortaya konulduğunda daha net anlaşılmaktadır. Shah (2012, s.69), bireysel ve/veya ortak bilgi arayanların birçok farklı senaryo içerisinde faaliyette bulunabileceğini belirtmektedir. Etkileşim; insandan insana (örneğin yüz yüze iletişim), sistemden sisteme (örneğin sunucu istemci arasındaki iletişim), insandan sisteme (örneğin Google’da arama), bir sistem aracılığıyla insandan insana (Ani mesajlaşma ve Chat), bir insan aracılığıyla sistemden sisteme (mümkün olmasına karşılık işlevselliğini tartışılabilir), topluluklar arasında (sosyal, siyasi, etnik topluluklarımız içerisinde bulunduğumuz etkileşim),

sistem grupları (sistemlerden oluşan ağlardaki sistemlerin etkileşimi, örneğin internet), bir sistem aracılığıyla insan toplulukları arasındaki etkileşimdir (örneğin Facebook gibi online sosyal ağ siteleri). Etkileşimdeki bu çeşitlilik, kavramsallaştırmada ortak bir anlayışın neden oluşturulmadığı hakkında bilgi vermektedir.

Etkileşim çeşitliliği, doğal olarak bakış açısının sosyal, teknik veya her ikisinin birden olup olmayacağını etkilemektedir. Örneğin, bir kurumda AR-GE ekibinin yüz yüze ortak bilgi davranışı sosyal bir açıdan ele alınırken, çevrimiçi sosyal ağ sitelerinde bireyler ya da topluluklar arasında gösterilen ortak davranış şeklinin hem sosyal hem de teknik açıdan ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla birincisinde konu sosyal, ikincisinde ise hem teknik hem de sosyal açıdan ele alınacaktır. Ayrıca sistemlerin birbirleriyle ortak davranış sergiledikleri de dikkate alınırsa, bu durumda konuya bilgisayar destekli ortak çalışma (CSCW) bakış açısıyla, teknik açıdan yaklaşılması kaçınılmazdır. Yaklaşımda görülen bu farklılıklar ortak bilgi davranışı tanımının yapılmasında kendini somut olarak göstermektedir.

Sonnenwald ve Pierce (2000), bir kurumdaki bilgi arama davranışına, işbirliği açısından yaklaştıkları araştırma sonuçlarını yorumlarken, bilgi aramayı "bilgiyi aramak, sentezlemek ve yaymak için *birlikte çalışılan bir dinamik eylem*" olarak ifade etmişlerdir. Yine konuyla ilgili yapılan ilk tanımlarda (Poltröck, Grudin, Dumais, Fidel, Bruce ve Pejtersen, 2003, s.239), ortak bilgi erişimi (CIR); bir grup veya ekibin, paylaşılan bir bilgi gereksinimini tanımlamak ve çözmek için yüklendiği faaliyetler" olarak belirtilmektedir. Hyldegard (2006, s.277), ortak bilgi davranışını, bilgi (arama) davranışını içeren ortak problem çözüme sürecinde grup üyesi olarak faaliyet gösteren bireylerin fiziksel aktiviteleri, bilişsel ve duygusal deneyimleri olarak tanımlarken, Foster (2006, s.329), "bilginin aranması, taranması ve erişimi esnasında, bireylerin işbirliği yapmalarını sağlayan sistemlerin ve pratiklerin çalışması" şeklinde tanımlamaktadır. Reddy ve Jansen (2008), ortak bilgi davranışında iki veya daha fazla insanın ortak bilgi araması ve bir bilgi gereksiniminin karşılanmasında ortak çalışma konularının esas olduğunu belirtmektedir. Shah (2010, s.1) ise, ortak bilgi aramayı (CIS) "katılımcılar arasında açıkça tanımlanan, interaktif ve karşılıklı fayda sağlayan bir bilgi arama süreci" olarak tanımlamaktadır. Tanımlardan görüleceği üzere, ortak bilgi davranışı için kabul edilen tek bir tanım olmamakla birlikte, tanımlarda "ortak bilgi gereksinimi" ve "bilgi davranışında işbirliği" hususlarının öne çıktığı görülmektedir.

Bu konuda, 1998 yılının gerek kavramsal gerekse teknik çözüm çalışmaları açısından önemli bir milat olduğu söylenebilir. Bu yıldan sonra ortak bilgi davranışını destekleyecek bir dizi çalışma birbirini takip etmiştir. Twidale ve Nichols (1998), ortak bilgi aramayı destekleyecek bir arayüz (ARIADNE) geliştirmiş, McDonald ve Ackerman (1998), Koschmann ve Stahl (1998), Cohen, Maglio, ve Barret (1998) ve Romano, Roussinov, Nunamaker ve Chen (1999), ortak bilgi davranışını destekleyecek deneysel teknolojik çözümler üzerindeki ilk çalışmaları başlatmışlardır. Ayrıca Reddy, Jansen ve Spence

(2010) tarafından yapılan araştırma ile üretilen MUSE adlı prototip ile, iki kullanıcının arama sonuçlarını birbirleriyle paylaşabildikleri ve aynı anda görüşebildikleri (chat) bir çoklu kullanıcıli arama motoru geliştirilmiştir. Bu arama motorunun sohbet (chat) özelliğinin olmasının ekip üyeleri arasında bilgi arama ve erişim esnasında önemli rol oynadığı araştırma bulgusu olarak belirtilmiştir. Shah ve Ibanez (2010) tarafından geliştirilen Coagmento yazılımı da, ortak bilgi davranışını araştırmak ve destelemek amacıyla geliştirilen başka bir sistemdir.

Kavramsal ve teknolojik çözüm araştırmalarına paralel olarak, ortak bilgi davranışı; ortak zemin, farkındalık, ortak bilgi davranışına geçişi tetikleyen unsurlar ve bağlam gibi farklı açılardan da ele alınmaktadır. Bu unsurların anlaşılabilmesi, araştırmaların geldiği noktanın ve konunun bir bütün olarak anlaşılabilmesi açısından önemlidir.

Ortak Bilgi Davranışındaki Önemli Unsurlar

Ortak bilgi davranışı, grup içinde paylaşılan ortak bir anlayış ve belirli düzeyde bir konsensüs gerektirmektedir. İşbirliği için, bireylerin, ekiplerin ve/veya toplulukların her konuda anlaşmaları beklenemez, ancak temel düzeyde bir "*ortak zemin*" yaratılamaz ise işbirliği yapılamaz (2008, s.957). Ortak zemin, bir grup içindeki bireylerin farklı seviyelerde bilgi elde etmeleri ve kurum içinde bilginin eşit ve sürekli olarak paylaşılmasını nedeniyle zayıflamaktadır. Bu ortak zeminin kaybedilmemesi için bilgi akışının süreklilik arz edecek şekilde sağlanarak, bireylere dağıtılması gerekir. Aksi halde, elde edilen bilgilerde farklılıklar oluşacak ve bu farklılıklar ortak zeminin kaybedilmesine neden olacaktır.

Ortak bilgi aramada önemli bir diğer unsur ise "*farkındalık*"tır. Sonnenwald ve Pierce (2000), ekip üyelerinin karşılıklı bilgi faaliyetlerinin farkındalığı nasıl artırdığını ve bu farkındalığın bilgi paylaşımını nasıl etkilediğini araştırmıştır. Reddy, Jansen ve Spence de (2010, s.84), farkındalık ve iletişimin, ortak bilgi erişim sistemlerinde temel unsur olduğunu belirtmektedir. Bilgi gereksiniminin başarılı bir şekilde karşılanabilmesi için bilgi isteyen ve bilgi sağlayan kişinin "birbirlerinin bilgi değişim kapasitesi ve hassasiyetine karşı farkındalık" taşıması gerektiği ifade edilmektedir (Amabile, Fisherve Pillemer 2014). Öte yandan Shah ve Marchionini (2010), ortak bilgi davranışında farkındalığı artırabilmek için "Coagmento" aracını geliştirmiştir.

Ortak bilgi davranışında bir diğer önemli unsur, bireysel bilgi davranışından ortak bilgi davranışına geçilmesine neden olan ve "*tetikleyici*" olarak adlandırılan etkenlerdir. Tetikleyici, "bir resmi veya gayri resmi insan grubu içinde ortak bilgi davranışını başlatan olay ya da durum" olarak tanımlanmaktadır. Reddy, Jansen ve Spence (2010, s.78), ortak bilgi davranışının bilgi akışının kesilmesi sonucu ortaya çıktığını belirtmekte, yaptıkları araştırmada bir iş yerinde iki bölüm arasındaki bilgi kesintisi (engeller) için üç neden göstermektedirler. Buna göre; 1-bilgi önceden öngörüldüğü şekilde mevcut değilse, 2-bilgi hatalı veya eksikse, 3-bilgi yanlış kişiye iletilmişse, bilgi akışında kesinti

oluşmakta ve bunun sonucu olarak gereksinim duyulan bilgiye erişim için, ortak bilgi davranışında bulunulması gerekmektedir. Ayrıca, bireysel bilgi davranışından ortak bilgi davranışına geçişi tetikleyen dört unsur olduğunu belirtmiştir. Bunlar; 1-Bilgi ihtiyacının karmaşıklığı, 2-Bilgiye anında ulaşmada eksiklik, 3-Alan uzmanlığında yetersizlik ve 4-Parçalanmış bilgi kaynaklarıdır (Reddy, Jansen ve Spence, 2010).

Başka bir çalışmada ise, yukarıda belirtilen tetikleyicilerden parçalanmış bilgi kaynakları hariç diğerleri tetikleyici faktör olarak belirtilmiş ve evren olarak akademisyenleri ele alan çalışmada akademisyenler arasında her ne kadar bilginin karmaşıklığı ve erişilebilirliği tetikleyici olsa da, asıl tetikleyici unsurun alan uzmanlığı olduğu belirtilmiştir (Spence, Reddy ve Hall, 2005).

Ortak bilgi arama davranışında bir diğer önemli unsur olan “*bağlam*”ın etkisi üzerine, Prekop (2002) ve Spence (2013) tarafından araştırmalar yapılmıştır. Bağlam “herhangi bir olguda olaylar, durumlar, ilişkiler örgüsü veya bağlantısı” olarak tanımlanmakta, (Türk Dil Kurumu, t. y.) kurumdaki olayların birikimini, geçmişini, kültürü, bilgiyi ve anlayışı içermektedir. Bruce, Fidel, Pejtersen, Dumais, Grudin ve Poltrock (2002) ve Hyldegard (2006, s.280), bilgi davranışı araştırmalarında “bağlam”ın önemine dikkat çeken diğer araştırmacılarıdır.

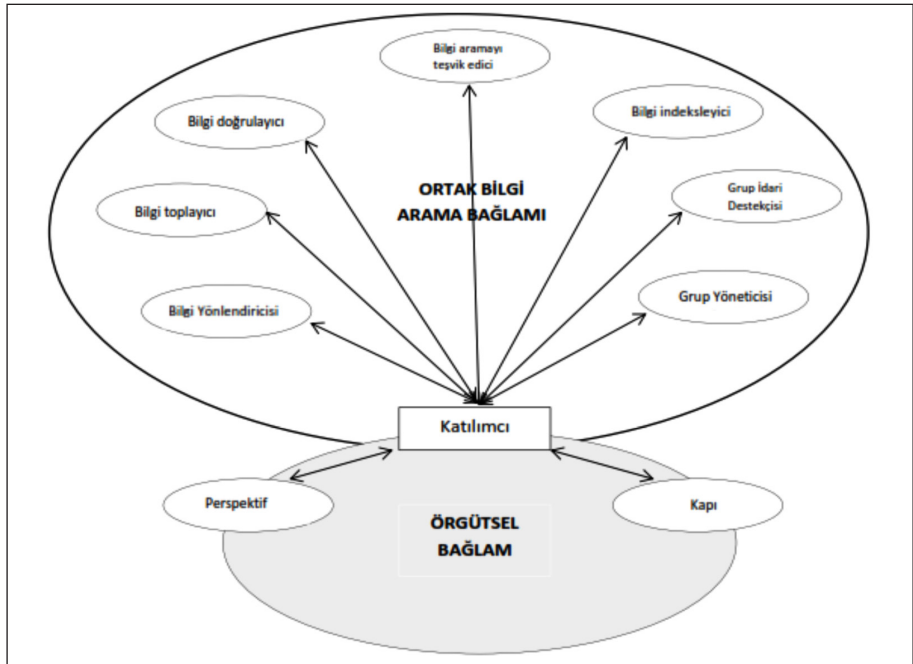
Özet olarak, ortak bilgi davranışının kavramsal ve teknik olarak anlaşılabilmesi için, kavramsallaştırmadaki çeşitliliğinin ardında yatan dinamiklerin, araştırmada benimsenen bakış açısının (teknik ve/veya sosyal), ortak zemin, farkındalık, tetikleyiciler, bağlam gibi farklı unsurların bilinmesi gerekir.

Öte yandan, bireysel bilgi davranışında olduğu gibi ortak bilgi davranışında da konunun daha iyi anlaşılması için modeller oluşturulduğunu görmekteyiz. Genel bir çerçeveye içinde bütüncül bir bakış açısı kazandırmak amacıyla geliştirilen ve konuya farklı açılardan yaklaşan bu modellerin sayısı sınırlı olmakla birlikte, konuya bütüncül bakışı sağlamak açısından önemlidir.

Ortak Bilgi Davranışı Modelleri

Bireysel bilgi davranış modellerinin, kurumlarda ekiplerin ortak davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığını belirten öncül tespitler yapılmıştır. Dervin (1992, s.277), anlamlandırma teorisinin yalnızca bireylere değil, kolektif olarak gruplara da uygulanabileceğini belirtmiş, ancak bunun nasıl yapılabileceğine ilişkin detay vermemiştir. Brown (1991), bir genel bilgi arama davranışı modelinin bireyler arasındaki davranış kalıplarını da içermesi gerektiğini belirtmiştir. Twidale ve Nichols (1996) ise, kütüphane kaynaklarının kullanımının bireysel bir faaliyet olarak stereotipleştirilmemesi gerektiğini, bilgi erişim sistemlerinde işbirliğinin dikkate alınmasının, kullanıcıların öğrenme ve sistemleri daha etkin kullanmalarında etkili olacağını vurgulamıştır.

Yapılan ilk kavramsal çalışmaların ve araştırmaların ardından model önerilerinin geldiği görülmektedir (Prekop, 2002; Hyldegard, 2006; Reddy ve Jansen, 2008; Shah, 2012; Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013). Ortak bilgi davranışı için ilk model, Prekop (2002) tarafından geliştirilmiştir (Şekil 1). Bu modelde, ortak bilgi arama eyleminde üç bileşenin önemine vurgu yapılmaktadır: Bunlar; bilgi arama rolleri, bağlamlar (context) ve bilgi arama örüntüleri (patterns)'dir.



Şekil 1. Ortak Bilgi Arama Modeli (Prekop, 2002, s.536)

Modelde yer alan roller, çalışma grubu içindeki katılımcıların sorumluluklarını ve davranışlarını tanımlamaktadır. Bu roller, hem resmi olarak atanmış, hem de gayri resmi olarak örtük biçimde benimsenmiş olabilir. Grup üyeleri yukarıda ortak bilgi arama bağlamı (collaborative information seeking context) içinde belirtilen rollerden birçoğunu (7 ayrı rol tanımlanmıştır) oynayabildikleri gibi birçok katılımcı aynı rolü oynayabilmektedir.

Bu modelde, araştırmada ele alınan çalışma grubu için ortak bilgi arama bağlamı ve örgütsel (kurumsal) bağlam şeklinde iki bağlam belirlenmiştir. Ortak bilgi arama bağlamı, kolektif olarak bilinen, anlaşılan, hissedilen ve inanılan, ayrıca çalışma

grubunun geçmişini, normlarını, sosyal kural ve yapılarını kapsamaktadır. Örgütsel bağlam ise, spesifik bir kurumu tanımlamak için (örneğin hastane vb.) kullanılmaktadır. Her kurumun, üyelerini etkileyen kendi öncelikleri, bakış açısı, bilgisi vb. diğer önemli faktörleri bulunmaktadır. Her bir kurum ayrı bir dinamiğe sahip olduğundan, farklı bir "bağlam"a göre işler. Bağlam, farklı amaçlarla kurulan kurumlar arasında farklı olabildiği gibi (hastane ve fabrika gibi), aynı amaçla kurulan kurumlar arasında da farklılık yaratır. Bu nedenle araştırma bulgularının genellemesinden kaçınılmalıdır. Örgütsel bağlamın iki bileşeni ise, katılımcının kurumsal perspektifi ve kurumsal kapı (gateway)'dir. Kurumsal kapı kavramı, ortak bilgi arama davranışından örgütsel bağlama geçişi tanımlamaktadır. Kurumsal kapının iki yönlü olması katılımcıların sadece örgütsel bağlamını ortak bilgi arama bağlamında temsil etmelerini değil, ortak bilgi arama bağlamlarını örgütsel bağlam içerisinde de temsil etmeleri anlamına gelir. Yani örgütsel bağlam ve ortak bilgi arama bağlamı birbirleri ile ilişkili, içi içe geçmiş kavramlardır. Kurumsal kapı, örgütsel bağlam içinde resmi ve gayri resmi bilgiye erişim yolu olarak çalışır. Genel olarak, çalışma grubunun ihtiyacı olan bilgi, ortak bilgi arama bağlamı üzerinden örgütsel bağlama akma eğilimindedir (Prekop, 2002).

Bu modelde, ortak bilgi arama eylemi için, roller ve bağlamdan sonra verilen üçüncü önemli bir unsur ise bilgi arama örüntüleri (pattern)'dir. Prekop, araştırma sonucunda yalnızca üç örüntü şekli üzerinde durmuş, daha fazla örüntülerin ileride yapılacak araştırmalarla ortaya çıkarılabileceğini belirtmiştir. Prekop'un modeli ortak bilgi arama davranışında özellikle bağlamın önemini vurgulaması açısından önemlidir. Ortak bilgi davranışı üzerinde bağlamın etkisi için Spence (2013)'ün çalışması da dikkat çekicidir.

Hyldegard (2006), Kulthau'nun (1991, 1993) geliştirdiği ISP (Information Search Process) modelinin, kurumlardaki bilgi davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığını, grup üyelerinin ISP modelinde belirtilen stratejilerden farklı stratejiler geliştirdiğini ve süreç içinde farklı duygusal deneyimlere sahip olduklarını belirtmektedir. Hyldegard ise, sürecin son aşamasında dahi belirsizlik ve elde edilen bilginin tatmininde yetersizlik duygularının gözlemlenmesi nedeniyle grupların bir birey olarak modellenemeyeceğini belirtmektedir. Hyldegard (2006) bu nedenlerle, Kulthau'nun 6 adımlı ISP modelinin grup süreçleri açısından geliştirilmesi ve bireysel bilgi davranışı üzerindeki sosyal ve bağlamsal faktörlerin etkisinin de dikkate alınarak geliştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu araştırma, herhangi bir model önermemesine karşılık, getirdiği eleştiriler ile ortak bilgi davranış modellerinin geliştirilmesini teşvik eden ve sıklıkla referans alınan bir araştırma olmuştur.

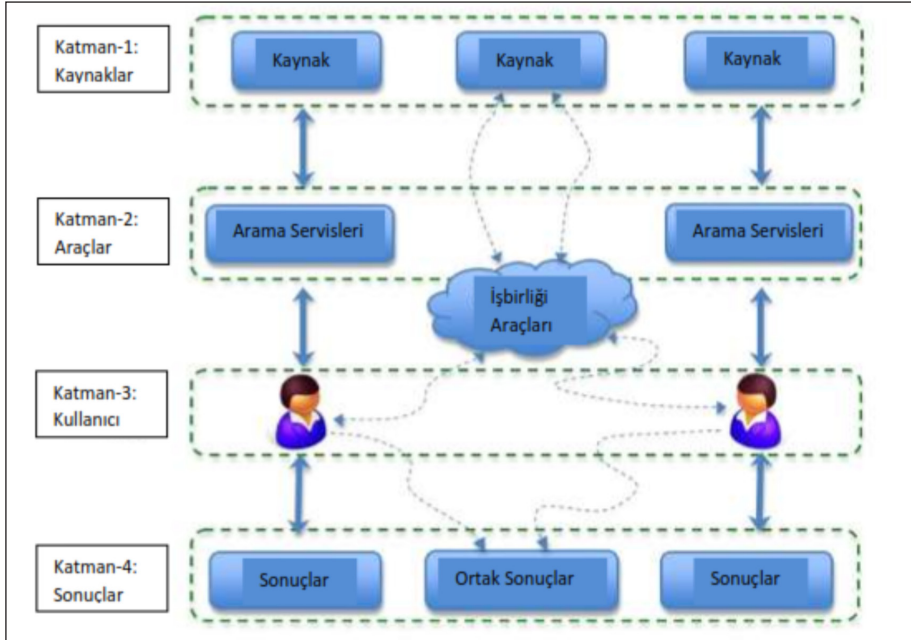
Shah ve Ibanez (2010), Hyldegard'ın (2006) yapmış olduğu önerileri dikkate alarak Kulthau'nun ISP modelini ortak bilgi davranışı açısından değerlendirmiştir. Bu araştırmada, ISP modelinin her bir adımında ele alınan duygu, düşünce ve eylemlerin ortak bilgi davranışında özellikle duygular açısından bireysel ISP ile uyumuna bakılmıştır. Araştırmacılar, katılımcıların ortak bilgi davranışı geliştirebilecekleri ve kendilerinin geliştirdiği Coagmento aracı ile 42 çift katılımcı üzerinde araştırma

yapmıştır. Katılımcıların işlem kütüklerinin (log) ve anlık mesajlaşma yazışmalarının değerlendirilmesi sonucu elde edilen verilere göre, ISP modelinde belirtilen 6 adımdan ilk ikisinin yani; araştırmaya başlama ve konu seçiminin birbirleriyle, sonra gelen üç adım olan ön araştırma, araştırmayı formüle etme ve bilgi toplama aşamalarının da birbirleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğu, son aşama olan sunum (araştırmaya son verme) aşamasının ise önceki üç aşamayla negatif bir ilişkide olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca, Hyldegard'ın (2006) araştırmasında bulguladığı şekilde, aşamalar arasında katılımcıların gerektiğinde geri ve ileri aşamalara geçtikleri, ilk iki aşamada pozitif ve negatif duyguların ağırlıkta olmasına karşılık, son dört aşamada pozitif duyguların ağır bastığı, bunun da Kulthau'nun modelinden farklı olduğu vurgulanmaktadır. Bu farklılıklara rağmen ISP modelinin ortak bilgi davranışının araştırılmasında ve anlaşılmasında önemli katkılarının olabileceği de belirtilmektedir.

Ortak bilgi davranışı konusunda bir başka model çalışması Shah'a (2012) aittir. Shah, önceki araştırmalar doğrultusunda ve teknik perspektif ile geliştirdiği 4 katmanlı modelinde, bilgisayar aracılığıyla gerçekleştirilen ortak bilgi davranışına odaklanmaktadır (Şekil 2). Bu modelde kullanıcılar, bireysel olarak bilgi aradıkları ve arama sonuçlarında elde edilen bilginin organizasyonunu bireysel olarak yapabildikleri gibi, bilgi gereksiniminin formülasyonunda, sonuçların elde edilmesinde ve erişilen bilgilerin organizasyonu ve kullanımında ortak bir davranışı da benimseyebilirler. İlk katman olan "kaynaklar"da (sources), çeşitli kaynak ve formatta (metin, resim, video vb.) bilgiler bulunmaktadır. Bu katman, dijital kütüphaneleri, wiki'leri, veri tabanlarını, blogları, web sayfalarını vb. içermektedir (2012, s.65).

İkinci katman olan "araçlar" (tools) katmanı, kullanıcının kaynaklar katmanındaki bilgilere erişimi için kullandığı araçları ve teknikleri içermektedir. Bunlar; arama servislerini, sorgulama terimi vb.ni içermektedir. Bu katmanda birden fazla kullanıcı, ayrı ayrı arama yapabildikleri gibi, birden fazla arama motorunu birleştirerek meta-arama (Clusty ve Dogfile vb. gibi) aracılığıyla da ilk katmandaki dağıtık bilgi kaynaklarına erişebilirler. Öte yandan bu katman, kaynaklar katmanı ile kullanıcı arasında ara katman olduğundan, çeşitli kullanıcı arayüzlerini içermektedir. İlk iki katman arasındaki ilişki, çoğunlukla, bilgi erişim sistemleri alanında araştırılmaktadır. Üçüncü katman, "kullanıcı" (user) katmanıdır. Bu katman, ilk katmanda bulunan bilgilere erişmek için ikinci katmandaki araçları kullanarak, son katman olan "sonuçlar"da (results) araştırmada elde edilen bilgileri toplayan kullanıcı ya da kullanıcılardan oluşmaktadır. Bu katman ile araçlar katmanı arasındaki ilişki, İnsan-Makina Arayüzü araştırmaları kapsamında araştırılmaktadır. Bu katmanda birden fazla kullanıcı ikinci katmandaki birden fazla arama motorunu kullanarak bir meta-arama işlemi gerçekleştirebilir. Kullanıcılar arası bağlantılı çalışma doğal olarak bir sosyal ağ yaratmaktadır. Sosyal ağ aktörleri, ortak tarama ve "sosyal navigasyon" şeklinde birlikte çalışarak bilgi gereksinimini karşılamaya çalışmaktadır. Son katman olan "sonuçlar" (results) katmanında, kullanıcı(lar), kendisine(lerine) uygun olan bilgileri (örneğin bir web sayfası) toplamaktadırlar. Bu

katman, kullanıcının(ların) bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere gerçekleştirdiği(leri) bilgi arama davranışının somut çıktılarını içermektedir. Son iki katman arasındaki ilişki ise kişisel bilgi yönetimi alanında araştırılmaktadır (2012, s.65).



Şekil 2. Shah'ın 4 Katmanlı Modeli (2012, s.68)

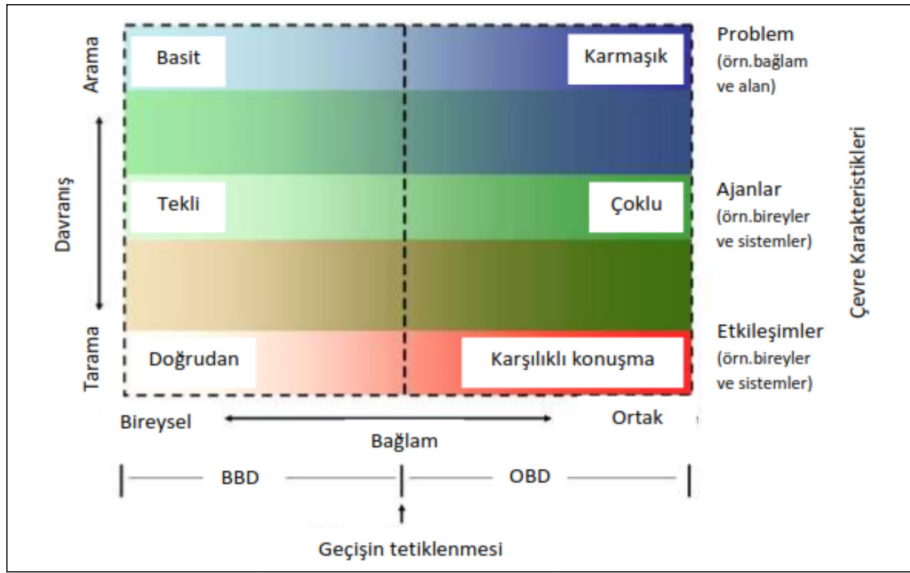
Shah (2012), ortak bilgi davranışı için Shah ve Ibanez'ın (2010) yapmış olduğu araştırma bulgularına uygun şekilde, bilgi davranışını üç aşamada ele almaktadır. İlk adım, ön müzakere ve problemin tespit edilme aşaması olup, bilgi probleminin fark edilmesi ve kabul edilmesi, problemin tanımlanması ve anlaşılması ile bir arama sisteminin seçilmesini içermektedir. Daha fazla işbirliği gerektirecek olan ikinci aşama, katılımcıların konuya olan ilgilerini, ilgiler arası farklılıkları belirledikleri ve ortak hedefleri saptadıkları yönelim belirleme aşamasıdır. Son aşama olan uygulama aşamasında ise, sorgunun formülasyonu ve uygulanması; sonuçların katılımcılar tarafından (bireysel veya kolektif) değerlendirilmesi; istenen bilginin ortaya çıkarılması; sonuca göre önceki aşamaların katılımcılar tarafından tekrar edilmesi, yine işbirliği ile toplanan bilginin işlenerek paylaşılması ve anlam yaratılmasını içerir.

Reddy ve Jansen (2008), iki farklı hastanenin cerrahi yoğun bakım ünitesi ve acil servis bölümlerindeki hasta bakım ekipleri üzerinde yaptıkları çalışmada, bireysel ve

ortak bilgi davranışı arasındaki farklılıkları detaylı bir şekilde ele almış, bu doğrultuda bir model önerisinde bulunmuş ve MUSE adında birden fazla kişinin ortak çevrimiçi arama yapabildikleri bir platform geliştirmişlerdir. Bu çalışmada, ekipler içinde ortak bilgi davranışının iletişim, karmaşıklık ve bilgi erişim teknolojileri şeklinde ifade edilen üç temel karakteristiği tanımlanmaktadır. Bireysel bilgi davranışında iletişim soru-cevap şeklinde gerçekleşirken, ortak bilgi davranışında çok daha zengin ve farklı kaynaklardan bilginin bir araya getirilmesi ile karmaşık sorunlara çözüm bulmaya çalışılmaktadır. Öte yandan, bilgi gereksiniminin karmaşık olması, çoğunlukla ortak bilgi davranışına geçişi tetikleyen bir faktör olmaktadır. Şayet bilgi gereksinimi basit ise, bu gereksinimi karşılayacak birine ekip içinde ulaşmak görece kolay olmaktadır. Ancak, bilgi gereksinimi karmaşık ise, ekip üyeleri sahip oldukları farklı alan bilgilerini, bakış açılarını ve erişebildikleri diğer kaynakları bir araya getirmek suretiyle bilgi gereksinimini karşılama eğilimindedir. Ayrıca, bireysel bilgi aramada kişilerin öncelikle sistemlere başvurarak bilgi gereksinimlerini karşıladığı, ortak bilgi davranışında ise teknolojilerin önemli bir rol oynamakla birlikte bu rolün -bilgi gereksiniminin karmaşık olmasından ötürü insanların farklı bilgi kaynaklarına da başvurmaları gerektiğinden, ancak destekleyici bir rol olduğu belirtilmektedir (Reddy ve Jansen, 2008, s.263-265).

Bu modelde bilgi çevresi, Şekil 3'te gösterildiği gibi yatay ekseninde "bağlam" ve dikey ekseninde "davranış" şeklinde iki eksen üzerinde ele alınmaktadır. Davranış eksenini bilgi taramadan, bilgi arama ve kullanımına, bağlam eksenini ise bireysel bilgi davranışından ortak bilgi davranışına geniş bir spektrumu içermektedir. Kişi ya da kişiler "bağlam" içinde tekli veya çoklu bilgi tarama, arama ve kullanma faaliyetleri içindedir. Bireysel seviyedeki bilgi gereksinimi, işbirliği gerektiren ortak bilgi davranışındaki bilgi gereksiniminden görece olarak daha kolaydır. Bilgi karmaşıklıklaştıkça ve detaylar içerdikçe işbirliği ağırlık kazanmaktadır. Modelde belirtilen "ajan"lar (agents), bilgi problemini ele alan ve karşılıklı etkileşimde olan kişileri (örneğin kullanıcılar veya ekip üyeleri) ve bilgi sistemleri gibi varlıkları ifade etmektedir. BBD seviyesinde, tipik olarak bir kişi ve bir veya birden fazla sistem (ajan) bulunmaktadır. Problem daha karmaşık hale geldikçe ajan sayısı da (kişi ve/veya sistem) artmaktadır. İşbirliği ölçeğinde her bir birey farklı yetkinliklere sahiptir ve her bir sistem spesifik bilgi içeriği üretebilir. OBD'de her bir birey ve sistem karşılıklı etkileşimle bilgi problemlerini ele alabilir. Şayet tek bir kullanıcı söz konusu ise bilgi teknolojisi ile etkileşim doğrudan yapılmaktadır. Bilgi problemi karmaşıklıklaştıkça ve daha fazla ajanın (insan ve/veya sistem) kullanımıyla, etkileşimler daha az yönlü ve daha çok karşılıklı konuşmaya dayalı olmaktadır. Bu konuşma bireyler/kullanıcılar arasında olabildiği gibi birey-sistem şeklinde de olmaktadır (Reddy ve Jansen, 2008).

Modeldeki bir diğer önemli kavram, önceki bölümde de ele alınan "tetikleyici" kavramıdır. Bu kavram ile BBD'den OBD'ne hangi aşamalarda geçildiği sorusu yanıtlanmaktadır. Bireysel seviyede de karmaşık bilgi gereksinimlerinin karşılanması gerektiği, bir noktadan sonra bu ihtiyacın tatmin edici bir şekilde karşılanamaması nedeniyle "tetikleyici"lerin devreye girmesi ile OBD'ye dönüştüğü belirtilmektedir.



Şekil 3. Ortak bilgi davranış modeli (2008, s.266)

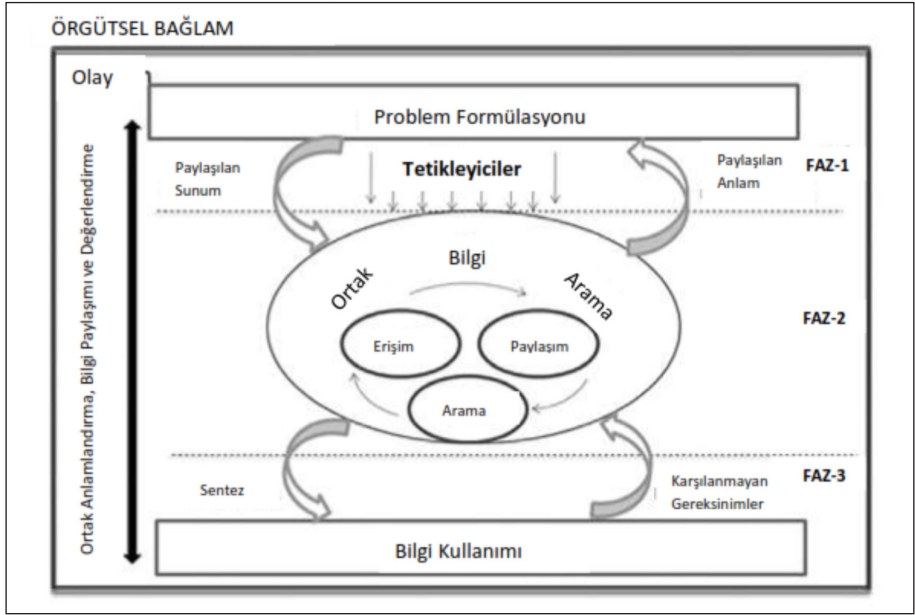
Bilgi gereksiniminin karmaşıklığı, bilgi kaynaklarının parçalı oluşu, alan uzmanlığının yetersiz oluşu ve bilgiye anında erişimde eksiklik gibi unsurlar OBD'na geçişte tetikleyici olmaktadır (2008, s.266-2677).

Karunakaran, Reddy ve Spence (2013) ise, OBD'nı kurumlar bağlamında ele alan çalışmalarında "kanonik" olmayan ve bilgi bilimi ile bilgisayar destekli ortak çalışma (CSCW) disiplinlerini temel alan bir model geliştirmiştir (Şekil 4). Bu araştırma, gerek önceki araştırmaların bulgularını temel alarak geliştirilen bir model içermesi, gerekse OBD alanındaki problemleri alanları ve araştırma sınırlarını kapsamlı şekilde belirtmesi nedeniyle dikkat çekmektedir.

Karunakaran, Reddy ve Spence (2013), OBD araştırmalarında başlangıç noktası olarak bu alanda ilk kavramsal çalışmayı yapan Karamüftüoğlu'nu (1998) araştırmasını esas almış, 1998 yılından itibaren yayımlanan ve konu ile ilgili olabilecek yaklaşık 2,500 makaleden 182 makaleyi seçerek modeli bu araştırmalardan elde ettikleri bilgiler doğrultusunda geliştirmiştir.

Şekil 4'te gösterilen Model, Shah'ın (2012) 4 katmanlı modelinde önerdiği şekilde bilgi probleminin formüle edilmesi, ortak bilgi arama ve bilgi kullanımı fazlarından oluşmaktadır. Süreç, bireyin işle ilgili aktiviteleri esnasında problemin farkına varması ile başlar ve "tetikleyici"lerin devreye girmesiyle ortak bilgi arama aşamasına geçilir.

İşbirliği, şayet bilgi doğru zamanda ve doğru yerde temin edilemez ise gerçekleşir. OBD, aynı yerde yüz yüze bir bağlamda veya dağıtık lokasyonlarda (örneğin farklı ülkelerin farklı şehirlerinde yerleşik kişiler arasında) bilgi teknolojileri aracılığıyla sağlanabilir. Etkileşimde bulunan kişiler aynı ekipten veya farklı ekiplerden olabildiği gibi, işbirliği esasında mevcut problemi çözmek için bir araya gelmiş “ad hoc” ekipler de olabilir (Karunakaran, Reddy ve Spence; 2013: 2443-2445). Tüm faaliyetler örgütsel bağlam (organizational context) içinde ve spesifik bir olay (situation) içinde gelişmektedir.



Şekil 4. Kurumlarda Ortak Bilgi Davranışı Modeli
(Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s.2443)

Son aşama, bilgi kullanımı (information use) aşamasıdır. Gereksinim duyulan bilgiye erişildiği düşünülürse, bilginin kullanımı aşamasında bu bilgi değerlendirilecek ve sentezlenecektir. Burada bilginin kullanımı kişisel seviyede olsa bile, bilginin değerlendirilmesi ve sentezi işbirliği içerisinde yapılmaktadır. Bilgi gereksinimi, ancak eldeki problem çözüldüğü takdirde karşılanmış olur. Aksi halde, tekrar ikinci aşamaya dönülür ve aynı süreç yeniden başlar.

Bu modelde her bir fazın kendine özgü nitelikleri olmakla birlikte, tüm aşamalar için kimi ortak nitelikler de bulunmaktadır. Sorunun formüle edilmesinden, bilgi kullanımına değin tüm süreçlerde, sürekli olarak bilgi paylaşılmakta ve değerlendirilmektedir.

Ayrıca, ortak bilgi davranışında ortak anlamlandırma (collaborative sense-making) da önemlidir. Anlamlandırma, kapsamlı bir şekilde çalışılmış bir alan olmasına karşılık çoğunlukla bireysel açıdan ele alınmıştır. Bu modelde ise anlamlandırma OBD açısından kavramsallaştırılmıştır (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s. 2446).

OBD ile ilgili modeller geliştirildikçe, BBD ile aralarındaki fark ve BBD'na yönelik modellerin bu alana uyarlanmasındaki eksiklikler daha çok anlaşılmaktadır. Verilen bilgiler doğrultusunda BBD ile OBD arasındaki temel farklılıklar Tablo 1' de kısaca açıklanmaktadır (Reddy ve Jansen'den (2008) Adapte Eden Karunakaran, Reddy ve Spence (2013: 2442)).

Tablo 1. Bireysel Bilgi Davranışı (BBD) ve Ortak Bilgi Davranışı (OBD) Arasındaki Farklar

Düzyey	Bireysel Bilgi Davranışı	Ortak Bilgi Davranışı
Bilgi Davranışı (Information behavior)	Basit bilgi problemleri, tek bir sistemle etkileşim	Karmaşık bilgi problemleri, iletişimin önemi, çoklu sistemlerle etkileşim
Bilgi Arama (Information seeking)	Tekli sistem kullanımı, göreceli olarak diğer kişilerle veya sistemlerle sınırlı etkileşim	Çoklu ajanların kullanımı (kişi veya sistem), Diğer insanlarla ve sistemlerle belirgin etkileşim
Bilgi Tarama (Information searching)	Doğrudan (Soru ve Cevap) Etkileşim modu	Keşifsel taramayı (Exploatory search) karşılıklı etkileşim ile ele alma, problem çözme, karar verme

Tartışma

Ortak bilgi davranışı görece yeni bir araştırma alanıdır ve bu araştırma alanına ilişkin paradigmlar henüz oluşma aşamasındadır. Bu nedenle yeni bir araştırma alanı olan OBD'da çözülmesi gereken bir takım sorunlar bulunmaktadır.

Sorunlu alanlardan ilki, ortak bilgi davranışında ölçek ve kapsam sorunudur. Gruplar ve ekipler farklı boyutlarda ve yapıdadır. Bu yüzden, bir araştırmanın bulgularını kendisinden farklı ölçek ve yapıyla genelleştirmek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Ayrıca ortak (collaborative) kavramı iki kişi arasında olabildiği gibi binlerce kişi arasında da olabilir. Üstelik küçük gruplar içindeki açık işbirliği büyük ölçekli örtük işbirliğinden (Amazon tavsiye sistemi) farklıdır (Spence, 2013, s.2447).

Diğer önemli bir sorun, önceki bölümlerde belirtildiği gibi, OBD araştırmalarındaki sosyal ve teknik perspektif farklılığıdır. Sosyal yaklaşım, OBD bağlamının daha iyi anlaşılmasıyla kurumsal iş pratiklerinin geliştirilmesini hedeflemektedir. Teknik bakış açısı ise, ortak bilgi davranışını destekleyecek prototipler ve araçlar geliştirmeye odaklanmıştır. Konuya sosyal açıdan bakan araştırmacılar, sosyal ilişkileri, yüz yüze iletişimi, görevleri ve faaliyetleri merkeze alırken; teknik açıdan bakanlar teknolojiyi merkeze almaktadırlar. Bu yaklaşımlardan ikincisi, tüm faktörler arasında işbirliği niyetini en önemli unsur olarak görmekte, lokasyon unsurunu en az önemli unsur olarak değerlendirilmektedir. Zira ortak sorgulama, filtreleme, tavsiye sistemleri gibi teknolojik çözümler, lokasyondan bağımsız bir şekilde yürütülebilmektedir. Buna karşılık kurumsal

açıdan lokasyon, işbirliğinde çok belirgin bir şekilde etkili olmaktadır. Konuya yaklaşım farklılığı fırsatlar içerse de teori üretme ve tasarım tavsiyelerinde OBD gibi görece olarak genç bir alanda sorunlara neden olmaktadır. Nitekim analitik modeller, teknik araçlar ve prototipler, kurumlarda OBD'ni kolaylaştırmak, desteklemek ve geliştirmek için tek başına yeterli unsurlar değildir. Bu iki yaklaşım arasında boşluğun daha iyi anlaşılması ve aralarında bir köprü oluşturulması, kurumların gerçek ihtiyaçlarını karşılamak açısından yaşamsal öneme sahiptir (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s.2447-2448).

Bir diğer sorun alanı ise, BBD ve OBD arasında açık bir sınır belirlemedeki eksiklidir. Önceki bölümlerde bilgi sorununun karmaşık olmasının bir "tetikleyici" unsur olduğu ve bireyi BBD'dan OBD'na yönlendirdiği belirtilmişti. Ancak "karmaşık" (complex) kavramı, görece bir kavram olması nedeniyle bağlamdan bağlama farklılık arz edebilir. Analitik olarak bu farklılığı ortaya çıkartmak zor olmakla birlikte, deneysel çalışmalarla bu farklılığın gösterilmesi mümkün olabilir (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s.2448).

OBD araştırmalarında diğer önemli bir husus araştırma bağlamının sınırlılığıdır. Birçok araştırma muhtelif bağlamda sınırlı bir alanda (üniversiteler, kütüphaneler, patent işleme, askeriye ve tasarım ekipleri) yapılmıştır. Hastanelerin bilgi ve işbirliği yoğun kurumlar olması nedeniyle, araştırmalar sonucu elde edilen bulguların diğer bağlamlara transfer edilebileceği ifade edilse de, diğer kurumlardan çok büyük farklılıklar içerdikleri de açıktır (Karunakaran, Reddy ve Spence, 2013, s. 2449). Shah'ın (2012) önerdiği model dışındaki diğer üç model bağlamı OBD araştırmalarında önemli bir unsur olarak dikkate almaktadır.

Çözüm bekleyen bir diğer husus dağıtık yerleşimlerde işbirliğinin nasıl sağlanacağı konusudur. Kurumlarda proje bazlı işbirliğine dayalı farklı yerlerde çalışma şeklinin yaygınlaşması nedeniyle, işbirliği bir tercihten zorunluluğa dönüşmüştür. Günümüzde "ortak akıl"ı, bilgi üretiminde en değerli kaynak olarak alan yaklaşımlar ve kurumlar varlıklarını güçlendirmektedir. Ancak bu alanda araştırmaların sayısının görece azlığı ve bu araştırmaların belirli alanlar üzerine odaklanmış olması, konunun yeterince anlaşılmasını ve teknik faydalarını sınırlamaktadır. Araştırmalar çoğunlukla evren olarak aynı ortamdaki bireyleri almakta, örneğin çok uluslu şirketlerin dünya üzerindeki dağıtık yerleşimlerinde birbirleri ile ortak çalışmak durumunda olan profesyonellerin beklentilerini karşılayamamaktadır. Coğrafi olarak farklı yerlerde çalışan insanların etkin bir şekilde iletişim kurma sorunu günümüzde halen çözülememiş önemli bir sorundur. Bu sorunun çözümüne yönelik üretilen teknolojiler, daha çok araştırma aşamasında üretilen ilk prototipler olup, ticari nitelik kazanmadığı için yaygınlaşmamıştır. Bilgi erişim sistemlerinin bireylerin farkındalıklarını geliştirecek şekilde, chat, tele/web-konferans ve görselleştirme gibi teknik çözümlerle desteklenerek kullanıcı dostu olarak üretilmesi OBD'yi desteleyecek bilgi sistemlerinin yaygınlaşmasını sağlayabilir (Reddy ve Jansen, 2008, s.269). Ancak bu araştırmada üzerinde vurgulandığı gibi teknolojinin ortak bilgi davranışını destekleyici bir araç olduğu ancak amaç olmadığı dikkate alınmalıdır.

Özellikle kurumlarda bilgi stratejilerinin, bilgi davranışları analiz edilmek suretiyle yapılması bireyler arasındaki iletişimin etkinliğini artırması ve teknik altyapıdan istenilen çıktının alınmasında kritik öneme sahiptir. Kurumlarda bilgi davranışları üzerine yapılacak araştırmaların artması bu konudaki sorunların anlaşılması ve çözümlenmesi açısından yararlı olacaktır. OBD alanında günümüze değin yapılan araştırmaların görelisi olarak kısa süreler (birkaç ay gibi) içerisinde yapıldığı, buna karşılık birçok OBD'nın AR-GE ekipleri tarafından yeni bir ürün geliştirilmesi gibi, yıllar alabildiği de ayrıca dikkate alınması gereken bir konudur.

Sonuç

Günlük yaşantımızda gereksinim duyduğumuz bilgiye erişim, bilginin paylaşımı, kullanılması kavramlarını içine alan bilgi davranışı, varoluşsal bir olgudur. Bilgi davranışı, bireysel olabileceği gibi işbirliğine dayalı olarak başkalarıyla ve/veya başka sistemlerle de karşılıklı etkileşimle de gerçekleştirilebilir. Bugüne değin yapılan çalışmalar sonucunda, kuramsal ve uygulama açısından ilerlemeler kaydedilmekle birlikte, bilgi davranışı alanının gelişmekte olan bir alan olduğu söylenebilir.

Bilgi sistemlerinin tasarımında ve bilgi stratejilerinin oluşturulmasında, günümüze değin ağırlıklı olarak yapıldığı şekilde yalnızca kullanıcı odaklı BBD'nin değil, ekipler içinde, ekipler arasında veya topluluklar arasında gerçekleşen bilgi davranışı dinamiklerinin de sosyal ve teknik açılarından dikkate alınması gerektiği açıktır.

Bilgi kavramı insan davranışı dikkate alınmadan anlaşılabilir. Bilgi teknolojilerinin görelisi başarısızlığının altında yatan en önemli nedenlerden birisi insanlar arası bilgi davranışlarının analiz edilmeden tasarlanan ve üretilen sistemlerdir.

Bilgi davranışının gerek bireysel gerekse kolektif olarak tüm boyutları ile ele alınması bireyler ve kurumlar açısından daha etkin bilgi sistemleri oluşturulması açısından önemlidir.

Kaynakça

- Allen, T. J. (1969). *Roles in technical communication networks*. MIT. 20 Ekim 2013 tarihinde <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/48979/rolesintechnical00alle.pdf?sequence=1> adresinden erişildi.
- Amabile, T. M. ve Kramer, S. J. (2011). The Power of Small Wins. *Harvard Business Review*, 5(72)-83.
- Amabile, T., Fisher, C. M. ve Pillemer, J. (2014). IDEO's culture of helping: by making collaborative generosity the norm, the design firm has unleashed its creativity. *Harvard Business Review*, 2(57), 64.
- Belkin, N. J., Oddy, R. N. ve Brooks, H.M. (1982). Ask for information retrieval: Part I background and theory. *Journal of Documentation*, 38(2),61-71.

- Blake, C. ve Pratt, W. (2006). Collaborative information synthesis: A model of information behaviors of scientists in medicine and public health. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(13), 1740-1749.
- Borgatti, S. P. ve Foster, P. C. (2003). The network paradigm in organizational research: A review and typology. *Journal of Management*, 29(6), 991-1013.
- Borghoff, U. ve Pareschi, R. (1997). Information technology for knowledge management. *Journal of Universal Computer Science*, 3(8), 835-842.
- Brown, M. (1991). A general model of information-seeking behavior. *American Society of Information Science Annual Meeting*, 28(9), 14.
- Bruce, H., Fidel, R., Pejtersen, A. M., Dumais, S., Grudin, J. ve Poltrock, S. (2002). A comparison of collaborative information retrieval (CIR) behaviors of two design teams. *Information seeking in context, the fourth international conference information seeking in context* içinde (s. 147-173). Lizbon: Universidade Lusitana de Lisboa.
- Case, D. O. (2002). *Looking for information: A survey of research of information seeking, needs and behavior*. Amsterdam: Academic Press.
- Cohen, A. L., Maglio, P. P. ve Barret, R. (1998). *The expertise browser: how to leverage distributed organizational knowledge: collaborative information seeking*. Washington: CSCW.
- Davenport, T. H. ve Prusak, L. (2000). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. ve Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Denning, P. J. ve Yaholkovsky, P. (2008). Getting to "we". *Communications of the ACM*, 51(4), 19-24.
- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. J. D. Glazier, R. R. Powell (Yay. Haz.). *Qualitative research in information management* içinde (s. 61-84). Englewood: Libraries Unlimited.
- Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46.
- Ellis, D., Cox, D. ve Hall, K. (1993). A Comparison of the information seeking patterns of researchers *The Journal of Documentation*, 53(4), 384-403.
- Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.
- Ellis, D. ve Haugan, M. (1997). Modeling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, 53(4), 384-403.
- Fahey, L. ve Prusak, L. (1988), The eleven deadliest sins of knowledge management. *California Management Review and Journal of Universal Computer Science*, 40(3), 265-276.
- Fidel, R., Bruce, H., Pejtersen, A. M., Dumais, S., Grudin J. ve Poltrock, S. (2000). *Collaboration information retrieval (CIR)*. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1(1), 235-247.
- Foster, J. (2006). Collaborative information seeking and retrieval. *Annual Review of Information Science and Technology*, 40, 329-356.

- Hertzum, M. (2008). Collaborative information seeking: The combined activity of information seeking and collaborative grounding. *Information Processing and Management*, 44(2), 957-962.
- Hertzum, M. ve Pejtersen, A. M. (1999). The information-seeking practices of engineers: searching for documents as well as for people. *Information Processing and Management*, 36, 761-778.
- Hyldegard, J. (2006). Collaborative information behavior-exploring Kulthau's information search process model in a group based educational setting. *Information Processing and Management*, 42, 276-298.
- Ingwersen, P. (2005). *Turn: Integration of information seeking and retrieval in context*. Heidelberg: Springer-Verlag.
- Karamüftüoğlu, M. (1998). Collaborative information retrieval: Toward a social informatics view of IR interaction. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 49(12), 1070-1080.
- Karunakaran, A. ve Reddy, M. C. (2012). Barriers to collaborative information seeking in organizations. *ASSIST, October*, 28(31), 1-10.
- Karunakaran, A., Reddy, M. C. ve Spence, P.R. (2013). Toward a model of collaborative information behavior in organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(12), 2437-2451.
- Koschmann, T. ve Stahl, G. (1998, 14-18 Kasım). Learning issues in problem-based learning: situating collaborative information seeking. *Conference on computer supported cooperative work'de sunulan çalıştay*. 21 Kasım 2013 tarihinde http://www.researchgate.net/publication/2645080_Learning_Issues_in_ProblemBased_Learning_Situating_Collaborative_Information_Seeking adresinden erişildi.
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- Kulthau, C. C. (1985). A process approach to library skills instruction. *School Library Media Quarterly*, 13(1), 35-40.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *JASIS*, 42(5), 361-371.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professional: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Malmsjö, A. (1996). Information seeking behavior and development of information systems: a contextual view. *Proceeding ISIC '96 Proceedings of an international conference of Information seeking in context* içinde (s. 222-235). Taylor Graham Publishing.
- McDonald, D. W. ve Ackerman, M. S. (1998). Just talk to me: Field study of expertise location. *Proceedings of the 1998 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '98)* içinde. 14-18 Kasım. 21 Kasım 2013 tarihinde <http://web.eecs.umich.edu/~ackerm/pub/98b25/cscw98.expertise.pdf> adresinden erişildi.

- Paul, S. A. ve Morris, M. R. (2009). CoSense: enhancing sensemaking for collaborative web search. *Proceedings of the International conference on Human factors in computing systems* içinde. Boston, Boston: ACM.
- Poltrock, S., Grudin, J., Dumais, S. T., Fidel, R., Bruce, H. ve Pejtersen, A. M. (2003). Information seeking and sharing in design teams. *ACM Group Conference* içinde (s 239–247). Sanibel Islands: FL.
- Prekop, P. (2002). A qualitative study of collaborative information seeking. *Journal of Documentation*, 58(5), 533-547.
- Reddy, M. C.ve Jansen, B. J. (2008). A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams. *Information Processing and Management*, 44, 256-273.
- Reddy, M. C., Jansen, B. J.ve Spence, P. R. (2010). Collaborative information behavior: Exploring collaboration and coordination during information seeking and retrieval activities. Foster, J. (Yay. Haz.). *Collaboration information behavior: User engagement and communication sharing* içinde (s.73-88). New York: Information Science Reference.
- Romano, N. C., Roussinov, D., Nunamaker, J. F. ve Chen, H. (1999). Collaborative information retrieval environment: integration of information retrieval with group support systems. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*. 22 Kasım 2013 tarihinde <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.3.9681&rep=rep1&type=pdf> adresinden erişildi.
- Rouse, W. B. ve S. H. Rouse. (1984). Human information seeking and design of information systems, *Information Processing and Management*, 20(1-2), 129-138.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library and Information Science Research*, 17(3), 259-294.
- Senge, P. M. (1998). *Beşinci disiplin*. (A. İldeniz, A. Doğukan, Çev.). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Shah, C. ve Ibanez, R.G. (2010). Exploring information seeking processes in collaborative search tasks. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47(1), 1-7.
- Shah, C. (2010). Collaborative information seeking: A literature review. *Advances in Librarianship*, 32, 3-33.
- Shah, C. ve Marchionini, G. (2010). Awareness in collaborative information seeking. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(10), 1976-1986.
- Shah, C. (2012). Collaborative information seeking. *The information retrieval series*, 34, 78-103.
- Sonnenwald, D. H. ve Pierce, J. G. (2000). Information behavior in dynamic group work contexts: interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control. *Information Processing and Management*, 36(3), 461-479.
- Spence, P. R., Reddy ve M. C., Hall, R. (2005). A survey of collaborative information seeking practices of academic researchers. *Proceedings of the 2005 international ACM (s.85-88)*. SIGGROUP conference on Supporting group work.

- Spence, P. R. (2013). *Interconnectedness and contingencies: A study of context in collaborative information seeking*. Yayınlanmamış doktora tezi. The Pennsylvania State University.
- Türk Dil Kurumu. (t. y.). *Bağlam*. 13 Şubat 2014 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5374cc7e06f7f7.94018408 adresinden erişildi.
- Twidale, M. B. ve Nichols, D. M. (1996). Collaborative browsing and visualization of the search process. *Aslib Proceedings*, 48, 177-182. 24 Şubat 2014 tarihinde http://eprints.lancs.ac.uk/53455/1/twidale_aslib_96.pdf adresinden erişildi.
- Twidale, M. B. ve Nichols, D. M. (1998). Designing interfaces to support collaboration in information retrieval. *Interacting with Computers*, 10(2), 177-193.
- Uçak, N. Ö. (1997). Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı. *Türk Kütüphaneciliği*, 11(4), 315-325.
- Uçak, N. Ö. (2000). Bilgi üzerine kuramsal bir yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 1(1), 143-159.
- Wang, R.Y. (1998). A product description on total quality. *Communications of the ACM*, 41(2), 58-65.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. Informing Science. *Special Issue on Information Science Research*, 3(2), 49-55.