

# “My Information:” Digital Libraries, Social Networking, and the User Experience

“Benim Bilgim”: Dijital Kütüphaneler, Sosyal Ağlar ve Kullanıcı Deneyimi

**Joan K. Lippincott**

Coalition for Networked Information, 21 Dupont Circle, Washington, DC 20036, USA. joan@cni.org

## Extended Abstract

The constituents of our universities, whether they are students or members of the academic faculty, are using information systems in a wide variety of ways. Information is woven into their lives through the myriad systems that they access and the social networks in which they participate. At present, most individuals who work in the academic environment own a variety of devices and use them for varying purposes; most of their devices are used for more than one activity. For example, a mobile phone may be used to telephone others, to send and receive text messages, to take photos, and to wake up the owner in the morning with the alarm clock capabilities. It is uncertain at this stage of development whether individuals will continue to own and use a variety of devices or whether they will prefer to adopt one or two devices which allow them the functionality they need in a convenient physical package.

Increasingly, academics and students will use their devices to access, store, and create information, in text, still and moving images, sound, and geo-spatially referenced digital objects. In effect, they will create and enhance personal information environments. Using mobile and desktop devices that either store or link to their favorite information resources or provide easy access to new ones, they will collect information, communicate, create new products, and share them with colleagues, family, and friends.

Will libraries, archives, and museums be integral resources in these environments or will they be peripheral players? Understanding user needs and behaviors will be key to developing information environments and services that enhance academic work and delight the imaginations of a wide variety of users. For example, for someone using a mobile device, what does it mean to “find a book?” Might that user want to look up the book in a catalog, find its location, query whether it is already checked out, and get directions to locate it within a physical library? Or, might that user want to search a catalog or database, authenticate to the institution’s authorization management system (assuming it is a licensed resource), download it in a format compatible with his or her mobile device, and find out what respected colleagues and friends think about that resource? Information professionals need to question assumptions about users’ needs and behaviors as they design systems for users of mobile devices.

The integration of various types of functionality will be a challenge for libraries and museums. If our users want mechanisms to customize their own means of access to library resources, linking those resources to citation software, to course management systems, to Facebook, and other means of connection to others, information professionals must ensure that they develop systems with interoperability and portability of information.

Users will expect customized and customizable information environments, and information professionals need to have as clear as possible understandings of their needs. For example, information professionals in their institutions should use a variety of methods, e.g. user surveys, log analysis, web analytics, focus groups, and interviews to find information about:

- Ownership of and access to types of devices
- Types of activities they engage in on their devices
- Ways they would like to connect disparate collections of information
- Types of interfaces they prefer
- Types of social networking tools they regularly use
- Types of academic or course management tools they regularly use
- Cloud services with which they connect
- Means of accomplishing collaborative work

Libraries and museums are developing some creative services to better address the needs and style of today's technology-savvy users and visitors. For example, museums may employ QR codes to allow visitors to find more information about art objects; libraries may use tag clouds as a mechanism by which a user can refine a search; catalogs may include links by which a user can get a reference in a specified style for a bibliography. Museums and libraries are encouraging users to enrich metadata and to add their personal stories to photos in FlickrCommons. Libraries and museums are developing geo-referenced collections that enable users to walk around a city or other area and link to library or museum information about specific places of interest.

Many libraries and museums develop applications and services that reflect the way that they see their organizational operations, e.g. looking something up in a library catalog or visiting a museum. In the next phase of the information revolution, we will see more emphasis on integrating the content and services of information providers into users' personal information environments. At present, many of the applications that help make our users more efficient in their use of information or assist them in developing new approaches to their questions and problems operate somewhat in isolation. The challenge for libraries and museums is to develop applications related to their collections and services that easily integrate into users' preferred personal information environments.

## Genişletilmiş Özet

İster öğrenci ister öğretim üyesi olsun, üniversitelerimizin kullanıcıları bilgi sistemlerini çok çeşitli biçimlerde kullanıyorlar. Bilgi, eriştiğimiz çeşitli sistemler ve katıldığımız sosyal ağlar aracılığıyla yaşamlarımıza işlenmiştir. Halen akademik çevrede çalışan çoğu kimse çeşitli araç-gerece sahip olup bunları çok farklı amaçlarla kullanmaktadır. Bu araçların çoğu birden fazla etkinlik için kullanılmaktadır. Örneğin, bir cep telefonu telefon etmek, mesaj alıp göndermek, fotoğraf çekmek ve çalar saat olarak sahibini uyandırmak için kullanılabilir. Bu gelişme aşamasında bireylerin çeşitli araç gereçlere sahip olmayı ve bunları kullanmayı sürdürüp sürdürmeyecekleri veya istedikleri işlevselliğe sahip uygun bir fiziksel paket haline getirilmiş bir-iki aygıtı tercih edip etmeyecekleri belirsizdir.

Akademisyenler ve öğrenciler metin türü, hareketli ya da hareketsiz görüntüler, ses ve coğrafi-konumsal dijital nesnelere erişmek, bunları depolamak ve yaratmak için giderek artan bir biçimde araç gereç kullanmaktadır. Sonuçta kişisel bilgi çevreleri yaratmakta ve bu çevreleri güçlendirmektedirler. Kullanıcılar tercih ettikleri bilgi kaynaklarını içeren ya da bu kaynaklara bağlantı sağlayan veya yeni kaynaklara kolay erişim sağlayan taşınabilir araçlar kullanarak bilgi toplamakta, iletmede, yeni ürünler yaratmakta ve bunları meslektaşları, aileleri ve arkadaşlarıyla paylaşmaktadırlar.

Kütüphaneler, arşivler ve müzeler bu çevrelerde bütünleyici kaynaklar mı yoksa çevresel oyuncular mı olacaklar? Akademik yaşamı güçlendiren ve çok çeşitli kullanıcıların hayallerini süsleyen bilgi çevreleri ve hizmetleri geliştirmede kullanıcı gereksinimlerini ve davranışlarını anlamak anahtar rol oynayacaktır. Örneğin, taşınabilir bir aygıt kullanan biri için "bir kitabı bulmak" ne anlama gelmektedir? O kullanıcı kitabı katalogda aramak, bulmak, kitabın ödünç alınıp alınmadığını sormak ve fiziksel bir kütüphanede nerede olduğunu öğrenmek istiyor olabilir mi? Ya da kataloğu veya veri tabanını aramak, (lisanslı bir kaynak olduğunu varsayarak) kurumun yetkilendirme yönetim sisteminden yetki almak, kaynağı kendi taşınabilir aygıtıyla uyumlu bir formatta indirmek ve arkadaşlarının ve saygın meslektaşlarının o kaynak hakkında ne düşündüklerini öğrenmek istiyor olabilir mi? Bilgi profesyonellerinin taşınabilir aygıt kullanıcıları için sistem tasarlarken kullanıcıların gereksinimleri ve davranışları hakkındaki varsayımlarını sorgulamaları gerekir.

Değişik türdeki işlevsellikleri bütünleştirmek kütüphaneler ve müzeler için bir meydan okumadır. Kullanıcılarımız kütüphane kaynaklarına erişmek için kendi araçlarını özelleştirmek, bu kaynakları atf yazılımıyla, ders yönetim sistemleriyle, Facebook'la ve başkalarının araçlarıyla bağlantılandırmak için mekanizmalar istiyorlarsa, bilgi profesyonelleri birlikte çalışabilir ve taşınabilir bilgi sistemleri geliştirmelidirler.

Kullanıcılar özelleşmiş ve özelleştirilebilir bilgi çevreleri istemektedirler. Ve bilgi profesyonellerinin kullanıcıların gereksinimleri hakkında olabildiğince açık bir anlayışa sahip olmaları gerekir. Örneğin, bilgi profesyonelleri kurumlarında kullanıcı anketleri, kütük analizi, web analizi, odak grupları ve görüşme gibi çeşitli yöntemler kullanarak:

- Aygıt türlerine erişim ve sahiplik
- Bu aygıtlarla ne tür etkinlikler gerçekleştirildiği
- Birbirinden farklı bilgi dermelerini ilişkilendirme yöntemleri
- Tercih ettikleri arayüz türleri
- Düzenli kullandıkları sosyal ağlaşma araçlarının türleri

- Düzenli kullandıkları akademik veya ders yönetim araçlarının türleri
- Bağlı oldukları bulut hizmetleri
- Ortaklaşa çalışma yapma araçları

hakkında bilgi bulmalıdırlar.

Kütüphaneler ve müzeler günümüzün teknolojiden anlayan kullanıcıları ve ziyaretçilerinin gereksinim ve tarzlarına daha iyi hitap eden bazı yaratıcı hizmetler geliştiriyorlar. Örneğin, müzeler ziyaretçilerin sanat nesnelere hakkında daha fazla bilgi bulabilmeleri için QR kodlarını kullanabilirler; kütüphaneler etiket bulutlarını kullanıcıların aramalarını inceltmede yararlanabilecekleri bir mekanizma olarak kullanabilirler; kataloglar kullanıcıların bir kaynakça için referansları tanımlanan stilde alabilecekleri bağlantılar içerebilir. Müzeler ve kütüphaneler kullanıcıları FlickrCommons'taki fotoğrafların metadata'sını zenginleştirmeleri ve kendi kişisel hikayelerini eklemeleri yönünde cesaretlendirmektedir. Kütüphaneler ve müzeler kullanıcıların bir şehirde ya da bir bölgede dolaşırken spesifik yerlerle ilgili kütüphane ve müze bilgisine bağlantı verebilecekleri coğrafi referanslı derlemeler geliştiriyorlar.

Çoğu kütüphaneler ve müzeler kendi örgütsel işlemlerini nasıl gördüklerini yansıtan uygulama ve hizmetler geliştirirler, örneğin kütüphane kataloğunda birşey arama ya da bir müzeyi ziyaret etme gibi. Bilgi devriminin bir sonraki aşamasında bilgi sağlayıcıların içerik ve hizmetlerinin kullanıcıların kişisel bilgi çevreleriyle bütünleştirilmesi daha önemli hale gelecektir. Halen kullanıcılarımızın bilgi kullanırken daha etkin olmalarına yardımcı olan ya da soruları ve sorunları için yeni yaklaşımlar geliştirmelerinde destek olan uygulamaların çoğu bir bakıma ayrık (izole) bir biçimde işlemektedir. Kütüphane ve müzeler için sorun, kendi dermelerinin ve hizmetlerinin kullanıcıların tercih ettikleri kişisel bilgi çevreleriyle kolayca bütünleşmesini sağlayan uygulamalar geliştirmektir.