

## תגיות מול תיקיות בניהול מידע אישי / נעה גרדוביץ

### תקציר :

באופן מסורתי ניהול מידע אישי, כלומר מידע שאדם שומר לעצמו על מנת לאחזרו בזמן מאוחר יותר, נעשה בעיקר בעזרת תיקיות אולם עם התחזקות ווב 2.1 והתאוצה שצובר השימוש בתגיות ברשת, החלה זליגה מהמערכות המשתמשות בתגיות ברשת למערכות לניהול מידע אישי. מצדדי התגיות מצאו שני יתרונות עיקריים לשימוש בהן על פני השימוש בתיקיות: סיווג מרובה – כלומר, הוספת מספר תגיות לפריט המידע וחוסר היררכיה – אי הסתמכות על מיקומם של פריטי המידע.

מחקר זה נערך במטרה לבדוק באיזו אפשרות מעדיפים המשתתפים להשתמש בתגיות או תיקיות בניהול המידע האישי שלהם, בעת ששתי האפשרויות עומדות לפניהם והם מודעים לשימוש בהן. המחקר מתייחס להיבטים השונים של השימוש בתגיות ותיקיות: סיווג מרובה לעומת סיווג יחיד, מבנה שטוח לעומת מבנה היררכי, אחזור ללא שימוש במיקום (חיפוש) לעומת אחזור תוך שימוש במיקום (ניווט). המחקר בודק גם את יעילות השימוש בתגיות לעומת יעילות השימוש בתיקיות וכן בוחן את ההבדלים שבין עמדות המשתמשים לגבי השימוש בתגיות ותיקיות לעומת השימוש בפועל.

על מנת לחקור את העדפות המשתמשים בנוגע לשימוש בתגיות ותיקיות בניהול מידע אישי בחרנו בשיטה נטורליסטית (כלומר, המשתתפים כאשר המשתמשים במידע האישי שלהם על המחשבים שלהם תוך שימוש במערכות שלהם), על מנת לעלות את התוקף החיצוני של הממצאים בחרנו בשיטת המחקר המולטי אופראציונלית כלומר שאלות המחקר נבדקו בשתי סביבות עבודה שונות המאפשרות שימוש בתגיות ותיקיות. במחקר Gmail למדו 75 משתתפים להשתמש בתוויות כתיקיות (העברת הודעת דוא"ל אל תווית) ובתוויות כתגיות (הוספת מספר תוויות להודעת דוא"ל), חיכינו חודש וראינו את התנהגות אחסון הודעות הדוא"ל שלהם (על ידי צילומי מסך של מסך הדוא"ל שלהם) כמו כן בקשנו מהם להעריך את הרגלי אחזור הדוא"ל שלהם (על ידי שאלון אחזור).

במחקר חלונות 7 לימדנו 23 משתתפים להשתמש בתגיות במערכת הקבצים בחלונות 7 וביקשנו מהם לתייג את כל קבציהם. במשך שבועיים ולאחר מכן חיכינו עוד 5 שבועות. הרגלי אחסון ואחזור המידע שלהם נבדקו במפגש לימוד השימוש בתגיות ולאחר שבועות ממשך זה. הרגלי האחסון נבדקו באמצעות תוכנה ייעודית לתיעוד קטגוריות והרגלי האחזור באמצעות שאלון אחזור. במחקר זה בצענו גם משימת אחזור וראיונות עומק עם המשתתפים. את ההבדלים בין עמדות המשתתפים לבין שימושם בפועל חקרנו על ידי שאלון עמדות שהועבר ל-168 משתתפים.

### ממצאי המחקר העיקריים הינם :

- המשתמשים מעדיפים להשתמש בתיקיות על פני תגיות בניהול המידע האישי.
- המשתמשים מעדיפים לסווג את פריטי המידע שלהם בסיווג יחיד ולא בסיווג מרובה, וגם כאשר בצעו סווג מרובה מידת השימוש באחזור מרובה היא זניחה.
- המשתמשים מעדיפים לאחסן את פריטי המידע שלהם במבנה היררכי ולא במבנה שטוח.
- המשתמשים מעדיפים לאחזר את פריטי המידע שלהם באמצעות אחזור מבוסס מיקום (ניווט) מאשר באמצעות אחזור שאינו מבוסס מיקום (חיפוש).
- השימוש בתיקיות יעיל יותר מהשימוש בתגיות בעת אחזור המידע.
- אין קשר בין גיל המשתתפים ומיומנות השימוש במחשב של המשתתפים לשימוש בתגיות ותיקיות.
- עמדותיהם של המשתמשים חיוביות כלפי השימוש בתגיות וזאת בניגוד לשימוש בתגיות בפועל.

סיבות אפשריות להעדפת המשתמשים לתיקיות על תגיות הן ההבדלים בין סביבת ווב 2.0 וסביבת ניהול המידע האישי, ההקלה על העומס הקוגניטיבי שמציעה שיטת התיקיות על פני שיטת התגיות וכוחו של ההרגל.

קיים הבדל בין שתי סביבות המידע (המרחב האישי לעומת Web 2.0) הנוגע למידת היכרותם של המשתמשים עם פריטי המידע. כאשר המשתמש מחפש תוכן שהופץ על ידי משתמשים אחרים ברשת, אין לו אפשרות לדעת היכן נמצא תוכן זה. לכן, חיפוש באמצעות תגיות נראה כאפשרות האחזור הטובה ביותר העומדת בפניו. לעומת זאת, בניהול מידע אישי, המשתמש מכיר את פריטי המידע ואת ארגונוס מפני שהוא זה שקבע אותם על פי הצרכים הסובייקטיביים שלו (Bergman, 2008; Beyth-Maron & Nachmias, 2008). יתר על כן, בכל פעם שהמשתמש מנווט במבנה ההיררכי שלו לאחזור פריט מידע הוא מכיר טוב יותר את המבנה, ולכן ברוב המקרים המשתמש מצליח לאחזור את פריטי המידע שלו בצורה מהירה ויעילה (Bergman et al., 2010).

הסבר אפשרי נוסף הוא שהמבנה ההיררכי עונה על הצרכים הקוגניטיביים של המשתמשים. המבנה ההיררכי מצטיין בעקביות המהווה עקרון מפתח באינטראקציות אדם-מחשב (Shneiderman, 1997) פריטי המידע נמצאים בתיקיה מסוימת ונשארים שם עד שהמשתמש, אשר יכול לצפות לאחזרם משם, מחליט אחרת.

גם הסיווג היחיד אשר מאפיין את המבנה ההיררכי נראה כעונה על צרכי המשתמשים. אולי בחירת הסיווג היא קשה מבחינה קוגניטיבית למשתמש אולם הוא מבצע אותה רק פעם אחת עבור כל פריט מידע. מלבד זאת, לאחר שהסיווג נבחר הוא בדרך כלל מספיק למשתמש לצורך אחזור המידע. האחסון ההיררכי עוזר למשתמש לארגן את המידע בראשו. התיקיות מהוות דרך להחצנת הייצוג הפנימי של הבעיה ולפירוקה (Jones et al., 2005; Zhang & Twidale, 2010) גם האחזור באמצעות שיטת הניווט המתאימה למבנה ההיררכי מקל את העומס הקוגניטיבי המוטל על המשתתפים בזכות בשימוש בזיכרון הפרוצדוראלי והדרישה לזהות את פריט המידע ולא להיזכר במאפייניו. במחקר שערך גאו (Gao, 2011) נמצא שהמשתמשים חשו רמה גבוהה יותר של תסכול ודרישה קוגניטיבית כאשר ארגנו מידע באמצעות מערכת לניהול קבצים המשתמשת בתגיות מאשר במערכת לניהול קבצים אשר משתמשת בתיקיות.

אין ספק שגם להרגל תפקיד בהעדפת התיקיות על פני התגיות בניהול המידע האישי. המשתתפים רגילים להשתמש בתיקיות לניהול מידע אישי. זו אפשרות ניהול המידע האישי הראשונה שהם למדו. האם בעתיד יחליפו תגיות את התיקיות בניהול מידע אישי? - ימים יגידו.

**מס' מיון בספרייה:**

005.74 גרד. תג. תשע"ב

**מס' מערכת בספרייה:**

002363532