

התנהגות המידע וניהול המידע של ויקיפדים המעורבים בכתיבת

ועריכת הוויקיפדיה העברית / יהודית שקולניצקי

תקציר

לדרכי ניהול המידע וחיפוש המידע של אנשים יש חשיבות רבה בחברת המידע של ימינו, המאופיינת בהיקף עצום של מידע זמין ונגיש. אחד הפרויקטים המעניינים ביותר, המוסיף על היקף המידע הבלתי נדלה, הוא הוויקיפדיה. מחקר זה שאף לבחון את האופן שבו ויקיפדים מנהלים ומחפשים מידע לצורך הרחבת היקף הוויקיפדיה ולצורך עדכון הערכים הקיימים בה. למחקר זה שלוש מטרות: (1) איתור אסטרטגיות ניהול המידע האישי (*personal information management, PIM*) שוויקיפדים ישראלים מיישמים בעת כתיבת ועריכת ערכי ויקיפדיה. (2) איתור אסטרטגיות ניהול המידע הקבוצתי (*group information management, GIM*) שוויקיפדים ישראלים מיישמים בעת כתיבת ועריכת ערכי ויקיפדיה. (3) בחינת התנהגות המידע האינדיבידואלית (*individual information behavior, IIB*) והתנהגות המידע השיתופית (*collaborative information behavior, CIB*) של ויקיפדים ישראלים.

המחקר התבסס על שיטת מחקר מעורבת, שהתבצעה בשני שלבים: שלב איכותני ובעקבותיו שלב כמותי. השלב האיכותני בוצע לפני השלב הכמותי, מאחר ולמיטב ידיעתנו לא נערכו מחקרים קודמים ביחס לאופן שבו ויקיפדים מנהלים את המידע הדרוש להם על מנת להרחיב את האנציקלופדיה המקוונת ולעדכן ערכים קיימים, ורק מחקרים מעטים נערכו ביחס לאופן שבו הם מחפשים מידע למטרה זו. השלב האיכותני התבסס על סדרת ראיונות עומק חצי-מובנים עם 20 ויקיפדים ישראלים. הראיונות נערכו באמצעות הטלפון, הציאט, הדואר האלקטרוני או בשיחה פנים אל פנים. במהלך הראיונות הוויקיפדים נשאלו על השיטות שהם נוקטים לניהול סוגים שונים של מידע הדרוש להם במהלך הכתיבה והעריכה של ערכי ויקיפדיה. הם נשאלו גם על התנהגות המידע האינדיבידואלית והשיתופית שלהם. בנוסף, נבחרו 40 ויקיפדים מתוך רשימת הוויקיפדים הפעילים ועבור כל אחד מהם נותחו 10 פוסטים אקראיים שפורסמו בדפי השיחה שלהם. כמו גם, ארגזי החול/דפי המשנה/הטיוטות של אותם ויקיפדים. לצורך ניתוח התכנים של הראיונות ושל דפי הוויקיפדיה השונים נעשה שימוש בטכניקת ניתוח התוכן האיכותנית *framework analysis*. בשלב הכמותי של המחקר נבנה שאלון מובנה בהתבסס על תוצאות השלב האיכותני. השאלון שהועבר לוויקיפדים כלל את החלקים הבאים: התנהגות איתור מידע אינדיבידואלית ושיתופית (*individual and collaborative information seeking behavior*), ניהול מידע אישי וקבוצתי, תכנון וביצוע מטלות הכתיבה והעריכה ונתונים דמוגרפיים. בסך הכל, 80 ויקיפדים השיבו על השאלון והנתונים שנאספו מן השאלונים השונים עובדו תוך שימוש בסטטיסטיקה תיאורית. חשוב לציין, שניתוח השאלונים הצביע על כך שהוויקיפדים שענו על השאלון הינם ברובם ויקיפדים ותיקים, המשלבים את פעילויותיהם בפרויקט הוויקיפדיה עם פעילויות ומחויבויות אחרות שיש להם בחיי היום יום. פעילויות אלו, במידה והן נוגעות לכתיבת ערכים, מתבססות בעיקר על עדכון ערכים קיימים ולא על יצירת ערכים חדשים. בכל מקרה, בין

אם מדובר בעדכון או בכתיבת ערכים חדשים, הם לרוב עושים זאת בתחומים שאין להם בהם השכלה פורמאלית או מומחיות.

הממצאים מצביעים על כך שוויקיפדים ישראלים נוקטים במגוון פעילויות ניהול מידע אישי שתומכות בפעילותם בפרויקט הקבוצתי. פעילויות אלו כוללות פעילויות שמירה (של מידע מודפס ואלקטרוני), פעילויות מטה ופעילויות מציאה מחדש. פעילויות השמירה מבטיחות שניתן יהיה למצוא מחדש מקורות מידע מועילים שכבר אותרו על ידי הוויקיפדים לשימוש חוזר. בהתייחס לפעילויות השמירה של ויקיפדים ישראלים, רובם צוברים חומרים מודפסים מבלי לארגן אותם, מאחסנים קבצים אלקטרוניים (למשל, מאמרים, תמונות, טיוטות ראשוניות של ערכים) בכונן קשיח או בכונן חיצוני ומארגנים אותם בהיררכיית תיקיות קיימת. שיטות השמירה הנפוצות בקרב הוויקיפדים אוזכרו גם במחקרים אחרים על ניהול מידע אישי של חומרים מודפסים ואלקטרוניים. ממצא נוסף ראוי לציון, בהקשר לפעילויות השמירה, נוגע למידע שמצוי בחשבונות הדואר האלקטרוני של הוויקיפדים הישראלים שהשתתפו במחקר. רבים דיווחו שאין להם צורך לארגן הודעות דואר אלקטרוני (באמצעות תיקיות או תוויות), מאחר והם מקבלים ושולחים מעט הודעות. הספרות המחקרית אפשרה לנו לאפיין את הוויקיפדים הישראלים כ"לא מתייקים" (*no-files*). כלומר, הם אינם משתמשים בתיקיות או תוויות לארגון הדואר האלקטרוני, אלא מסתמכים על עלעול וחיפוש. אפיון זה של הוויקיפדים עומד בסתירה לממצאי מחקרים קודמים, שהצביעו על טווח רחב יותר של אסטרטגיות ניהול וארגון מידע המצוי בדואר האלקטרוני.

פעילויות מטה כוללות החלטות פרו-אקטיביות הנוגעות לאסטרטגיות, מבנים ארגוניים וכלים התומכים בארגון מידע. בהקשר לפעילויות מטה, רוב הוויקיפדים משקיעים מאמצים במתן שמות משמעותיים לפרטי מידע שהם מתכוונים להשתמש בהם לכתיבת ולעריכת ערכי ויקיפדיה. הספרות המחקרית מרמזת שמאמצי הוויקיפדים להעניק שמות משמעותיים לפרטי מידע אינם מובנים מאליהם, מאחר ואנשים מתקשים ליצור מערכות תיוק יעילות ועקביות, להחליט על מתן שמות למסמכים או תיקיות ועל סיווגם לקטגוריות. אחוז ניכר של הוויקיפדים דיווח על שינוי שיטות העבודה ככל שהם צוברים ניסיון רב יותר בעריכה בוויקיפדיה. מאחר והוויקיפדים הפכו לפחות קפדניים ביחס לניהול המידע שלהם הצלחנו לאפיין אותם, על פי מחקרים רלוונטיים, ככאלה ששיטות העבודה שלהם עוברים תהליכים "אנטי-ארגוניים" (*anti-organizing*) (*transition*). בנוסף, הוויקיפדים הישראלים מנסים למצוא משמעות (*to make sense*) במידע שהם איתרו. שיטות שונות מסייעות להם להבין את המידע ואת השלכותיו ביחס למשימה של כתיבת ועריכת ערכים: פתיחת מספר כרטיסיות בדפדפן או תוכניות מחשב בו זמנית, פריסת חומרים מודפסים על גבי שולחן העבודה או משטחים שטוחים אחרים, שימוש בטכניקות קריאה שונות, כתיבת הערות שוליים וכדומה.

בנוגע לפעילויות מציאת מידע מחדש, רוב הוויקיפדים הצביעו על כך שהם מנווטים או מעלעלים באוסף של פרטי מידע המצוי במרחב הפרטי שלהם על מנת לאתר את פרטי המידע הדרושים להם. אחוז קטן יותר של ויקיפדים השתמש בשיטות חיפוש לאותה מטרה. אולם, כאשר מדובר במציאה מחדש במרחב ציבורי, רוב הוויקיפדים מוצאים מחדש מידע שאותר בעבר באינטרנט באמצעות שירות חיפוש. ממצא זה תואם לכתוב בספרות המחקרית, שמצאה באופן עקבי העדפה לניווט על פני חיפוש במרחבים אישיים, ולהיפך במרחבים ציבוריים.

על פי ממצאי המחקר וויקיפדים ישראלים מנצלים את תכונות טכנולוגיית ה-wiki על מנת לבצע פעילויות שונות של שמירה, אחסון, תחזוקה וארגון מידע שנצבר במרחבים השונים של ויקיפדיה וויקישיתוף. הוויקיפדים יוצרים במשותף אוספים של פתרונות מידע ואלו מצטברים בדפים על מיזם הוויקיפדיה ובארכיונים של דפי שיחה. דפים אלו, המשמשים למטרות תיעוד, נתפסים על ידי הוויקיפדים כמכילים מידע רלוונטי שמסייע לכתובה ולעריכת ערכים. בנוסף, הוויקיפדים משתמשים במידע שהם מוסיפים בערכים כמאגר מידע לכתובה ולעריכה עתידיים. הם גם מאחסנים מידע אודיו-ויזואלי (תמונות, קבצי קול ומולטימדיה) בוויקישיתוף, ושומרים מידע שמסייע בכתובת ועריכת ערכים בדפי משתמש ובארגון חול/דפי משנה/טיוטות. בהתייחס לתחזוקה ולארגון של מידע טקסטואלי וויזואלי, כמעט כל הוויקיפדים מעורבים במחיקת מידע, תיקון טעויות ושחזור עריכות במקרים שבהם הם התורמים הראשיים. אחוז ניכר (אם כי קטן יותר) של ויקיפדים מעורב במחיקת מידע, תיקון טעויות ושחזור עריכות במקרים שהם אינם התורמים הראשיים. מחקרים שונים הצביעו על כך שהתנהגות זו נובעת מתחושת טריטוריאליזם ביחס לערך שהם כתבו, המובילה את הוויקיפדים להגן עליו.

הוויקיפדים הישראלים שהשתתפו במחקר מעורבים בפעילויות הקשורות לקבוצה ולמשימות שהם מבצעים. רוב הוויקיפדים פועלים להשגת קונצנזוס ומתמודדים עם חילוקי דעות בקבוצה דרך שיחות עם ויקיפדים אחרים והשתתפות בדיונים, וכמעט 60% מהם משתתפים בהצבעות. מעניין לציין, שמרואיינים רבים בשלב האיכותני של המחקר הפגינו חוסר שביעות רצון ממנגנון ההצבעות, לאחר שהתגלו מקרים של הטיית הצבעות, והדגישו שקיום דיון הוא דרך טובה יותר להגיע להחלטות. רוב הוויקיפדים משתמשים בתבניות שונות (לדוגמה, "בעבודה", "בעריכה") כדי לציין את תהליך העבודה, ומספקים הפניות ביבליוגרפיות למקורות שבהם הם משתמשים באמצעות הערות שוליים, קישורים חיצוניים ו"לקריאה נוספת". רק ויקיפדים מעטים דיווחו שהם משתמשים במקור מידע מבלי לתת לו קרדיט. המחקר הצביע על כך שהוויקיפדים הישראלים משתמשים בשתי שיטות למתן הפניות ביבליוגרפיות. הם משתמשים בשיטה "המסורתית" של מתן הפניות ביבליוגרפיות "ספציפיות" דרך הערות שוליים לתמיכה או סתירה של טענות, ובשיטה של מתן הפניות ביבליוגרפיות "כלליות" דרך צירוף קישורים חיצוניים והמלצות ל"קריאה נוספת". הפניות ביבליוגרפיות "כלליות" ניתנות כאות הערכה למקורות בהם הוויקיפדים השתמשו ובעיקר מאפשרות לקוראים להרחיב את הידע שלהם על נושא הערך. שתי השיטות "הספציפית" ו"הכללית" לגיטימיות בעיני הוויקיפדים המשתתפים במחקר, מאחר והערכים שהם כותבים אינם פרסומים מחקריים, ואף אינם מופיעים באנציקלופדיה מסורתית. במקרים שבהם הוויקיפדים מעוניינים לספק הפניות ביבליוגרפיות לוויקיפדיה האנגלית שבה הם השתמשו כמקור מידע הם עושים שימוש בשיטות אחרות בדרך כלל: ציון המקור בתקציר העריכה או בדף השיחה של הערך. אחוז גדול הרבה יותר מהוויקיפדים משתמש בוויקיפדיה האנגלית בלי לתת לה קרדיט (בניגוד למקרים שבהם מדובר במקורות מידע אחרים). כיוון שלערכים בוויקיפדיה (בניגוד למאמרים אקדמיים) אין עורך/ים המזוהים בקלות ו"זהותם" מסתתרת בדף הגרסאות הקודמות, ויקיפדים עלולים לוותר בקלות רבה יותר על הצורך לספק הפניות ביבליוגרפיות למידע שנלקח מוויקיפדיה. השימוש בוויקיפדיה האנגלית בלי לתת לה קרדיט עשוי גם לנבוע מהרצון להתחשב בצרכי הקוראים בוויקיפדיה העברית. מאחר ודפי הוויקיפדיה משתנים בתדירות גדולה, כדי לספק הפניה ביבליוגרפית מדויקת למידע שנלקח

מדפיה, יש לציין את הגרסא הספציפית מתוך דף הגרסאות הקודמות שממנו נלקח המידע הדרוש. שיטה זו עשויה להיות מורכבת מידי לקורא ההדיוט.

ויקיפדים ישראלים מנהלים תקשורת ערה ביניהם ומשתמשים בעיקר באמצעי תקשורת שהמערכת מעמידה לרשותם. מבין אמצעי התקשורת שהמערכת מעמידה לרשותם, דפי שיחה של ערכים משמשים בעיקר לתקשורת על נושאי תוכן ומידע. הוויקיפדים משתמשים בדפי השיחה כדי לשאול שאלות, לבקש הבהרות, להעלות התנגדויות לשינויי עריכה ולדון בהתפתחות התוכן, העיצוב ומבנה הערך. דפי שיחה של משתמשים מאפשרים לוויקיפדים שהשתתפו במחקר לשוחח על נושאים הקשורים לנושאי תוכן ומידע, אך גם על נושאים קהילתיים שונים (למשל, משלוח תזכורת על השתתפות בטיולים שהקהילה מקיימת). אמצעי תקשורת אלו מאפשרים ליצור קשר עם קבוצה קטנה יחסית של ויקיפדים. ויקיפדיה מאפשרת גם ליצור קשר עם קבוצה גדולה יותר של ויקיפדים באמצעות דפים ציבוריים כמו: הכה את המומחה, דלפק הייעוץ, הייעוץ הלשוני והסדנה לגרפיקה. הדפים הללו משמשים לבקשת ומתן עזרה בנושאי תוכן ומידע. מעניין לציין, שהוויקיפדים אינם משתמשים, בדרך כלל, באמצעי תקשורת חיצוניים (טלפון, תוכנות למסרים מיידיים, רשתות חברתיות וכדומה) על מנת ליצור קשר זה עם זה. בנוסף, נמצא שהוויקיפדים מבצעים פעילויות שונות על מנת להשיג מודעות ביחס למה שמתרחש בוויקיפדיה. מודעות זו מאפשרת תגובה הולמת ביחס למתרחש. רוב הוויקיפדים מתרכזים בניטור ערכים שמעניינים אותם באופן אישי ולא בניטור שינויים שנוגעים לפרויקט הוויקיפדיה בכללותו (לדוגמה, שינויים בכל ערכי ויקיפדיה). כמעט כל הוויקיפדים דיווחו שהם משתמשים בכלי הקרוי "רשימת מעקב" כדי לנטר שינויים שנעשו בדפים לבחירתם. ההתנהגות הטריטוריאליה ביחס לערכים שכתבו או תרמו להם משמעותית ותחושת "הבעלות" כלפיהם, שנמצאה במחקרים שונים והוזכרה קודם לכן, מובילות את הוויקיפדים להשתמש בכלים שונים שיאפשרו להם להיות מודעים לנעשה "בערכים שלהם". ויקיפדים גם עושים שימוש במגוון שיטות להשגת פרטיות כאשר הם ממלאים את משימותיהם בפרויקט הוויקיפדיה. אולם, בהיותם פרגמטיים לגבי פרטיותם הם אינם עושים בהם שימוש נוקשה וקפדני. לכן, הם לא נקטו במאמצים מיוחדים על מנת להסתיר את זהותם ורק אחוז קטן הצהיר שהם משתמשים באמצעי התקשורת שמסופקים על ידי ויקיפדיה על מנת שלא לחשוף את זהותם או שהם כותבים ועורכים ערכים באופן אנונימי תחת שמות בדויים. ממצא מעניין נוסף עלה בשלב האיכותני של המחקר והצביע על כך שרוב הוויקיפדים הישראלים, שהשתתפו בו, השתמשו בפלטפורמות תקשורת חיצוניות כאשר היה עליהם לעסוק בנושאים רגישים. בצורה זו הם מנסים לשלוט במידע שהם חושפים ולקבוע כמה מידע ואיזה מידע ייחשף לאחרים.

הוויקיפדים הישראלים המשתתפים במחקר מפגינים פעילויות שונות שמכוונות לסייע להם בתכנון וביצוע משימותיהם בשלב הכתיבה והעריכה עצמו. הם יוצרים ומעדכנים ללא הרף רשימה של ערכים שהם כתבו או תרמו באופן משמעותי להתפתחותם בדפי משתמש ובדפי המשנה שלהם. בדומה למחקרים על ניהול פרויקט אישי (*Personal Project Management [PPM]*) וניהול משימה אישית (*Personal Task Management*) נמצא, שוויקיפדים, כמו רוב האנשים, אינם משתמשים בתוכנות ייעודיות לניהול של מידע רלוונטי לפרויקט כלשהו ומעדיפים להשתמש באמצעים מקוונים לשם כך (דפי המשתמש ודפי המשנה הנלווים אליו במקרה של הוויקיפדים). המחקר גם מצא שוויקיפדים יוצרים באמצעים שונים רשימות של מטלות שהם רוצים לבצע, אך

לרוב הם פשוט זוכרים בעל פה את המשימות העומדות בפניהם. במחקר נמצא גם, שיצירת רשימות שמסייעות בניהול משימות הכתיבה לקהילה בכללותה אינה שכיחה.

הוויקיפדים שהשתתפו במחקר הפגינו שתי גישות לתכנון המתווה של ערכים חדשים: תכנון מתווה של ערך חדש באמצעות יצירת ראשי פרקים לפני תחילת הכתיבה (שיטת "מלמעלה-למטה", *"top-down" method*) ויצירת ערך חדש על ידי ליקוט פיסות מידע רלוונטיות ללא יצירת מבנה מוגדר מראש (שיטת "מלמטה-למעלה", *"bottom-up" method*). גישות אלו ידועות בספרות הנוגעת לניהול פרויקט אישי (*Personal Project Management, PPM*). בנוסף, הוויקיפדים הישראלים במחקר מעדיפים לכתוב ערכים ישירות בחלון העריכה של הערך שהם כותבים. בשעת הכתיבה הם מעדיפים לכתוב בחלון העריכה תוך שימוש בתחביר הויקי, במקום להשתמש ב"עורך החזותי" (*"Visual Editor"*), שהוטמע לפני זמן לא רב בוויקיפדיה וניתן באכויות WYSIWYG ("מה שרואים הוא מה שמקבלים"). המחקר חשף גם שהוויקיפדים עשויים להחליט לחשוף את הערך שהם כותבים או מעדכנים על ידי העלאתו למרחב הראשי (מרחב הערכים) כאשר הוא מוכן לחלוטין ("אפוי") או כאשר הוא בתהליך ההכנה ("מתבשל"). ההחלטה תלויה בשאלה מתי הם חשים שהערך שהם כותבים ראוי לפרסום. במקרים מסוימים זה קורה כאשר הערך "אפוי" לחלוטין ובמקרים אחרים זה קורה כבר כשהערך "מתבשל".

טבעו של שיתוף הפעולה בין הוויקיפדים במהלך הכתיבה והעריכה של ערכי הוויקיפדיה נבחן אף הוא. באופן כללי, המחקר חשף שקיים שיתוף פעולה מצומצם בין הוויקיפדים לאחר עליית הערך למרחב הראשי ("מרחב הערכים"). אך, עדיין שיתוף הפעולה רב יותר מזה המתרחש לפני עליית הערך ו/או פרטי מידע למרחב הראשי ("מרחב הערכים"). במקרה שקיים שיתוף פעולה לאחר עליית הערך למרחב הראשי ("מרחב הערכים"), רוב הוויקיפדים משתפים פעולה באופן בלתי ישיר. כלומר, הם נתקלים בערך שהם לא תרמו ליצירתו, מתקנים אותו ומוסיפים לו מידע באופן חד צדדי או עצמאי. אולם, ויקיפדים ישראלים משתפים פעולה גם בצורה ישירה יותר. סוג זה של שיתוף פעולה לצורך שיפור ערכים מתרחש בעקבות יוזמה של ויקיפד שנתקל בערך שהוא לא תרם ליצירתו והוא מתקן אותו ומוסיף לו מידע תוך דיאלוג עם ויקיפדים אחרים. זה נעשה באמצעות פרסום הערות, שאלות וביקורת לפני שהוויקיפד משנה משהו. כאמור, הדבר הבולט הוא שלפני שהערך או פריט המידע מועלה למרחב הראשי ("מרחב הערכים") שיתוף הפעולה בין הוויקיפדים מצומצם. רק ויקיפדים מעטים ציינו שהם מתייעצים עם ויקיפדים אחרים ביחס להחלטה על אילו נושאים לכתוב, או דווחו שתהליך הכתיבה (לפני העלאת המידע למרחב הראשי) והתכנון שלו מערבים ויקיפדים אחרים. זה מאשש את התפיסות הרואות בוויקיפדיה תוצר של תהליך כתיבה מסורתי ולא של תהליך של "ההמונים ככותבים/עורכים".

הוויקיפדים הישראלים מדגימים איתור אינדיבידואלי, תכליתי ומכוון של מידע. הוויקיפדים במחקר עוברים מספר שלבים במהלך התהליך של איתור מידע (*information seeking*). מספר מוטיבציות מניעות את הוויקיפדים לכתוב או לערוך ערך. מוטיבציות אלו מניעות את תהליך איתור המידע. אחוז ניכר של הוויקיפדים מחליט לכתוב או לערוך ערך על מנת לשפר ערכים קיימים, להוסיף ערכים שאינם קיימים עדיין בוויקיפדיה, או להיענות לבקשות או הצעות מוויקיפדים אחרים שמבקשים מהם לכתוב או לעדכן ערכים מסוימים (כאן מדובר על מוטיבציות בעלות אוריינטציה שיתופית). אולם, רוב הוויקיפדים מונעים מעניין אישי וסקרנות ביחס לנושא

מסוים כאשר הם מחליטים מה לכתוב או לערוך (כאן מדובר על מוטיבציות בעלות אוריינטציה אישית). מוטיבציות משני הסוגים (מוטיבציות בעלות אוריינטציה שיתופית ומוטיבציות בעלות אוריינטציה אישית) נדונו בספרות המחקרית ואוזכרו כגורמים אפשריים המובילים את הוויקיפדים לכתוב ולעדכן ערכים.

לאחר ההחלטה איזה ערך לכתוב או לערוך הוויקיפדים משתמשים במספר שיטות לאיתור מידע. רוב הוויקיפדים משתמשים במנוע החיפוש של גוגל (Google) ובכלים אחרים ש-Google מספק (כגון: חיפוש תמונות, ספרים ו-Google scholar) על מנת למצוא מידע. מחקרים שונים, שעסקו בוויקיפדים או באוכלוסייה הכללית, הצביעו גם הם על ההעדפה להשתמש במנוע החיפוש של גוגל (Google) ובכלים האחרים ש-Google מספק. שיטת איתור מידע נוספת שהינה שכיחה בקרב הוויקיפדים המשתתפים במחקר מתבססת על עלעול בחומרים הנמצאים על מדף הספרים בספרייה הפרטית של הוויקיפד או בספרייה ציבורית או אקדמית. מנוע החיפוש של ויקיפדיה מועיל גם הוא לאיתור מידע. חשוב לציין, שבשלב האיכותני של המחקר הוויקיפדים ביקרו את מנוע החיפוש של ויקיפדיה. הביקורת שלהם נובעת, ככל הנראה, מהעובדה שעברית היא שפה מורכבת מבחינה מורפולוגית. כדי להתגבר על הליקויים של מנוע החיפוש של ויקיפדיה, הוויקיפדים הישראלים נעזרים באסטרטגית המידע המתבססת על מעקב אחר מידע, ערכים, קישורים פנימיים וקטגוריות בוויקיפדיה. כמעט מחצית מהמשתתפים בשלב הכמותי דיווחו שהם משתמשים באסטרטגיה זו. השלב האיכותני של המחקר הצביע על כך שוויקיפדים עשויים להוסיף לערכים חדשים או קיימים מידע מעניין שהם נתקלו בו באופן מקרי במהלך פעילויות היום יום שלהם או במהלך פעילותם בוויקיפדיה. יחד עם זאת, על פי השלב הכמותי של המחקר, אסטרטגיה זו של התקלות אקראיות במידע מצויה בשימוש המועט ביותר בקרב הוויקיפדים (37.5% מהמשתתפים במחקר דיווחו שהם משתמשים בשיטה זו). ייתכן שהדבר נובע מהרצון של משתתפי המחקר לפצות על העובדה, שהם כותבים ועורכים ערכים בעיקר בתחומים שבהם הם חסרי השכלה פורמאלית או מומחיות, מה שמוביל אותם להתבסס על אסטרטגיות איתור מידע תכליתיות יותר.

אסטרטגיות איתור המידע מסייעות למצוא סוגים שונים של מקורות מידע שנעשה בהם שימוש לכתובת ועדכון ערכי ויקיפדיה. בהתאמה לממצאי הספרות אתרי אינטרנט הם מקור המידע השכיח ביותר עבור הוויקיפדים לצורכי כתיבת ועריכת ערכים. מקורות אחרים שמצויים בשימוש רב הם: הוויקיפדיה האנגלית וספרים מודפסים או אלקטרוניים. אתרים מבוססי תוכן משתמש (*user-generated content websites*) כמו בלוגים, פורומים וכו' הינם מקורות המידע שהוויקיפדים משתמשים בהם במידה המעטה ביותר. ממצא זה נתמך על ידי הספרות המחקרית, שמצאה שאתרים מבוססי תוכן משתמש נתפסים על ידי הוויקיפדים כמקורות מידע שאינם מתאימים לשימוש לצורך כתיבת ערכים אנציקלופדיים. אולם, כפי שצוין קודם, אחוז ניכר מהוויקיפדים הישראלים משתמש בוויקיפדיות בשפות זרות (בייחוד בוויקיפדיה האנגלית) כאמצעי שמוביל למקורות מידע נוספים ולצורך תרגום תוכן הלקוח משם. זאת, על אף היותה אתר מבוסס תוכן משתמש. ככלל, מקורות מידע לא טקסטואליים (לדוגמה, מקורות אודיו-ויזואליים, טיולים וראיונות עם מושא הערך) משמשים את הוויקיפדים במידה פחותה יותר.

מחקרים שונים מצאו אף הם שוויקיפדים משתמשים במקורות לא טקסטואליים לצורך כתיבת ערכים, אך הם גם הצביעו על כך שמקורות אלו אינם מקורות מרכזיים עבורם.

ממצאי המחקר מצביעים על כך שהוויקיפדים הישראלים שהשתתפו במחקר משקיעים זמן ומאמצים בכדי להעריך את המידע שהם מצאו. הסיבה השכיחה ביותר לבחירת מקורות המידע לכתיבה ולעדכון ערכים היא זמינות ונגישות, ומיד לאחריה איכות ומהימנות. ממצאים אלו מצביעים על כך ששני המודלים לבחירת מידע שניתן למצוא בספרות המקצועית רלוונטיים לוויקיפדים הישראלים: מודל המאמץ המזערי (*least effort model*) ומודל עלות/תועלת (*cost/benefit model*). העובדה ששני המודלים רלוונטיים, עשויה להיות מוסברת בכך, שהוויקיפדים מחליפים את המודל, שעליו הם מסתמכים לבחירת מידע, בהתאם לדרישות המשימה העומדת בפניהם. כמו כן, בהתאמה לנטען בספרות המחקרית רוב הוויקיפדים הם מאתרי מידע אחראיים שמאמתים את המידע שהם מצאו במקורות מידע שונים על ידי הצלבתו.

המחקר גם מצביע על כך שרוב הוויקיפדים הישראלים שהשתתפו במחקר מאתרים מידע באופן עצמאי לחלוטין ללא כל שיתוף פעולה עם ויקיפדים אחרים. אולם כאשר עולה הצורך, הוויקיפדים משתפים פעולה בעיקר בכך שהם מבקשים סיוע מוויקיפדים אחרים שכבר מצאו (או שיש להם) את המידע או הידע הדרוש. הוויקיפדים המעניקים את הסיוע משמשים כ"ספרנים בלתי פורמאליים" (*informal librarians*) או כ"שוערי מידע" (*gate-keepers*). ויקיפדים מעטים מאלו שהשתתפו במחקר מאתרים מידע יחד עם ויקיפדים אחרים באופן סינכרוני (בזמן אמת). המחקר חשף טריגרים שמובילים ויקיפדים לשתף פעולה עם אחרים: העדר מומחיות בתחום הידע, העדר זמינות ונגישות מידיים של מידע וצורך להתמודד עם בעיה מורכבת.

לסיכום, המחקר הנוכחי ניסה לעבות את הידע הקיים בנוגע לאספקטים המידעיים של "להיות ויקיפד". מהמחקר עולה תמונה של ויקיפדים העובדים בעיקר "זה לצד זה" ומשתפים פעולה באופן אסינכרוני ובלתי ישיר. יחד עם זאת, הם משתפים פעולה באופן ישיר כאשר עולה הצורך ומתקשרים זה עם זה. בכל מקרה, הם עושים שימוש בכלים שונים שקיימים בוויקיפדיה על מנת שיהיו מודעים למתרחש בה מבחינת נושאים הנוגעים לתוכן ו/או לקהילה. בשעה שהם מבצעים את פעילויותיהם בוויקיפדיה הם מיישמים טווח רחב של אסטרטגיות ניהול מידע אישי (*personal information management, PIM*) וקבוצתי (*group information management, GIM*) על מנת לארגן ולנהל את מגוון מקורות המידע שהם איתרו (באופן עצמאי או תוך שיתוף פעולה) באמצעות אסטרטגיות איתור מידע מגוונות. ויקיפדים הינם מאתרי מידע מוכשרים, שמתגברים על הקשיים שעלולים להתעורר בשל העובדה שהם כותבים ומעדכנים ערכים שבדרך כלל אין להם השכלה פורמאלית או מומחיות בנוגע אליהם. הדבר מרמז על כך שפרקטיקות המידע (אסטרטגיות ה-PIM, ה-GIM והתנהגות חיפוש המידע האינדיבידואלית והשיתופית) מסייעים לוויקיפדים ותומכים בפעילויותיהם הנוגעות לבניית מאגר הידע של ויקיפדיה.