

חיפוש מידע על ידי משתמשים במערכות מידע ממוחשבות בארכיונים / מאשה זולטרבסקי-בר

תקציר בעברית

במחצית השנייה של המאה ה-20 עברו הארכיונים שינוי תפיסתי: נוסף על הטיפול בחומר הארכיוני ושמירתו החלו הארכיונאים להתמקד גם בשימוש בחומר ארכיוני ובגישה אליו. במרוצת השנים עסקו הארכיונים בהערכתו, בסידורו, ברישומו ובשמירתו של חומר ארכיוני. מקצוע הארכיונאות פיתח תיאוריות וטכניקות בנוגע לפעולות האלה ואילו לנושא המשתמשים והאופן בו הם מחפשים מידע בארכיונים לא הוקדשה תשומת לב מספקת. באופן מסורתי התבסס תהליך החיפוש בארכיונים על עקרונות סידור החומר הארכיוני, ובעיקר על עקרון המוצא, שלפיו חיפוש מידע מסתמך על המבנה הארגוני של הגוף היוצר, מי יצר אותו, באיזו מסגרת ומתי. דרך זו של חיפוש נועדה בעיקר לאחזור מידע על ידי ארכיונאים, ואלו עד לאחרונה היו למחפשים העיקריים של חומר ארכיוני. למשתמשים שאינם מכירים את אופן ארגון המידע בארכיונים דרך זו אינה פשוטה ליישום. בניית כלי חיפוש נוחים ויעילים שיתאימו לצרכים של כלל המשתמשים בארכיונים נהפכה בשנים האחרונות לאחת הסוגיות הנידונות במקצוע הארכיונאות.

מחקר זה עוסק בהיבטים הפחות נחקרים של אחזור מידע בארכיונים – הגדרת נושאי החיפוש וחיבור שאלות חיפוש על ידי המשתמשים השונים בארכיונים. כמו כן, המחקר משווה את שיטות החיפוש של המשתמשים מול אלה של הארכיונאים כדי לבדוק אם קיימים הבדלים, ואם כן, מה טיבם, ולבחון כיצד סיוע של ארכיונאי יעץ יכול לשפר את תוצאות החיפוש. הבנת הסוגיות האלה יכולה לתרום לארכיונאים בתחומים שונים של עבודתם, כגון בניית עזרי איתור ארכיוניים, שיווק ארכיונים, עידוד השימוש בארכיונים וסיוע בבניית תכניות יעץ למשתמשים שונים בארכיונים.

המחקר מתבסס על ספרות תיאורטית ומעשית בתחום המשתמשים ואחזור מידע בארכיונים. בחלקה הראשון של הסקירה מובאים מקורות המציגים את התפתחות תחום הארכיונאות עד לימינו ואת השפעתם של התהליכים השונים שהתחוללו במאתיים השנים האחרונות על מקצוע הארכיונאות כפי שהוא קיים היום. השפעות אלו נוגעות במישרין לנושא של משתמשי הארכיון, ובייחוד לשינוי שחל בארכיונים ממכוני חומר למכוני משתמש. לשינוי הזה סיבה חברתית-מדינית – תהליכי הליברליזציה שהחלו בצרפת בסוף המאה ה-18 עם המהפכה הצרפתית שהביאו לידי ליברליזציה של הגישה לחומר הארכיוני. הארכיונים ששימשו בעיקר את הממשלות ואת המערכת האדמיניסטרטיבית, ושמרו את רשומותיהן בסודיות, החלו

להיפתח לכלל הציבור. לאחר מכן התרחשו תהליכים דומים במדינות אחרות באירופה ובאמריקה. בעקבות הנגישות לקהל הרחב החלו להתפתח גם כללי המקצוע ועקרונות בסיסיים לעיבוד חומר ארכיוני – עקרון המוצא ועקרון הסדר המקורי.

במחצית השנייה של המאה ה-20 נוספו לתהליך זה גם סיבות טכנולוגיות הקשורות בהתפתחות המהירה של טכנולוגיות המידע. השימוש בטכנולוגיות מידע והקמת מערכות מידע ממוחשבות בארכיונים השפיעו על תחומים שונים בעבודת הארכיון, אולם ההשפעה הניכרת הייתה בתחום הגישה לחומר הארכיוני והשירות למשתמש. המשתמשים הם אחד הגורמים ההכרחיים של מערכת המידע, ויתרה מכך הם הגורם החשוב ביותר שמערכת המידע נבנית סביבו. לכן, באופן טבעי, בשל הקמת מערכות מידע בארכיונים, החלו להתמקד במשתמשי הארכיונים ובצורכיהם.

בעקבות התמקדות במשתמש, כבר בסוף שנות ה-70, החלו הארכיונאים לעסוק בשאלות הנוגעות למשתמשי הארכיונים ולצורכיהם. ברוב המאמרים שנכתבו בנושא מודגש כי הארכיונאים יודעים מעט מאוד על משתמשיהם, וקיים צורך מידי במחקרים מקיפים ושיטתיים, שיעסקו בהגדרת המשתמשים בארכיונים, בצורכי המידע שלהם ובאופן השימוש בכלי החיפוש שהארכיונים מספקים להם. ואולם, למרות ההכרה בחיוניות של חקר המשתמשים בארכיונים נעשו מעט מחקרים המעשיים בתחום. החלק השני של הסקירה עוסק במחקרים השונים בתחום חקר המשתמשים בארכיונים.

המחקרים שנערכו בתחום התמקדו בעיקר בהגדרת המשתמשים, בסיווגם ובשביעות רצונם. לאחרונה נערכו כמה מחקרים העוסקים גם בתחומים של אחזור מידע בארכיונים והשימוש בעזרי האיתור הארכיוניים. הנושאים הנחקרים הם בין השאר שימוש בעזרי איתור על ידי היסטוריונים, אחזור מידע במערכות לניהול רשומות, שימוש במילונים מבוקרים ואינטראקציה בין המשתמשים לארכיונאים. המחקרים עוסקים בין השאר בשאלות כיצד המשתמשים בארכיון נעזרים בעזרי איתור ארכיוניים ובקטלוגים מקוונים ומהי מידת החשיבות שהם מעניקים לאינטראקציה עם הארכיונאים. מחקרים אחדים בוחנים את יעילות שיטת החיפוש לפי עקרון המוצא מול חיפוש לפי מפתח תוכן, ומחקרים אחרים עוסקים ביעילות של חיפוש במילונים מבוקרים מול חיפוש בשפה חופשית. ואולם, המחקרים האלה אינם מקיפים את כל האספקטים של תחום אחזור המידע בארכיונים, ולרוב אינם נוגעים למשתמשים השונים של הארכיון.

החלק האחרון של הסקירה סוקר מודלים של מידע וסכמות תקשורת הרלוונטיות לתהליך של חיפוש מידע כמו שהוא מוצג בעבודה זו. מכיוון שהמחקר עוסק בשאלות חיפוש, דהיינו המסר שמועבר ממשתמש למערכת המידע של הארכיון, אני מתמקדת בעיקר בסכמת

התקשורת של רומן יעקבסון, שבא מגישה סמיוטית, ועוסקת בעיקר בשפת המסר. שלושת החלקים של הסקירה יחד נועדו לספק רקע למחקר הנוכחי ולהציג פערים במחקרים הקיימים שיש צורך למלא. בהתבסס על סקירת הספרות נבנו שאלות המחקר.

המחקר מתמקד בעיקר בנושא הגדרת נושא החיפוש ובבחירת ערכי החיפוש על ידי המשתמשים. בחינה של ערכי החיפוש וסיווגם יכולים לסייע רבות בשלב של תיאור חומר ארכיוני. לפי מטרה זו הוגדרו השאלות האלה:

1. איך המשתמשים השונים מגדירים את הנושאים שעליהם הם מבקשים למצוא מידע בארכיון?
2. באילו ערכים לחיפוש הם בוחרים במהלך חיפושם במערכת הממוחשבת בארכיון?
3. באיזה אופן הערכים לחיפוש קשורים בנושא המחקר או בתחום ההתעניינות של המשתמש?
4. האם יש הבדלים בבחירת הערכים לחיפוש ואופן גזירתם מנושא בקרב המשתמשים בארכיונים השונים?
5. האם שיטות החיפוש של המשתמשים נבדלות מאלו של הארכיונאים?

השאלות נוגעות לסוגיה הקיימת במקצוע הארכיונאות, והתשובות על השאלות יש בהן כדי להוסיף לידע בתחום הזה, שכמעט לא נחקר. חדשנותו של המחקר מתבטאת ראשית כול בדגימה של כל סוגי המשתמשים שלא כמחקרים אחרים שהתמקדו בסוג אחד בלבד, בדרך כלל היסטוריונים. שנית, המחקר מנתח את הגדרת המשתמשים את הנושא ואת השאלות שנבנו בזמן אמת. כמו כן, על סמך הממצאים של מחקר זה נבנה מודל מידע, המציג את האינטראקציה בין המשתמשים לבין מערכת המידע ואת ההבדלים בין אינטראקציה ישירה מול המערכת לבין אינטראקציה עקיפה באמצעות ארכיונאי שמתווך.

כדי לענות על שאלות המחקר בחרתי בגישה האיכותנית-הקונסטרוקטיביסטית בעיקר בשל הדרך שבה הקונסטרוקטיביסטים רואים את התופעה הנחקרת – הבנת ההתנהגות של בני אדם בסביבתם הטבעית. גישה זו עומדת במטרת המחקר לבחון את התנהגות החיפוש של המשתמשים השונים בארכיונים במהלך החיפוש בחדרי העיון. המחקר נערך בארבעה ארכיונים:

- ארכיון יד טבנקין - ארכיון של התנועה הקיבוצית ותנועת ההתיישבות בארץ ישראל
- מכון ז'בוטינסקי - ארכיון של התנועה הרביזיוניסטית לדורותיה, מפלגת החרות והליכוד
- ארכיון העבודה ע"ש משה שרת - ארכיון מפלגת העבודה לדורותיה
- ארכיון העיר פתח תקווה ע"ש עודד ירקוני

שלושת הארכיונים הראשונים קיבלו מעמד של ארכיונים ציבוריים לפי חוק הארכיונים. לבחירת הארכיונים היו שני קריטריונים עיקריים – הימצאות עמדות מחשב בחדר העיון, המיועדות לחיפוש עצמי,¹ והשתייכותם של הארכיונים לגופים שונים כדי להבטיח מדגם מקיף יותר. נוסף על כך, כדי למנוע הטיה אפשרית, משקל חשוב בבחירת הארכיונים ניתן לשימוש במערכות חיפוש שונות.

אוכלוסיית המחקר היא המשתמשים בארבעת הארכיונים הללו. מכיוון שמטרת העבודה היא לבדוק כיצד אנשים חיצוניים משתמשים בכלי החיפוש הממוחשבים בארכיונים, נבחרו האינפורמנטים למחקר לפי שלושה קריטריונים עיקריים:

- המשתמשים שהגיעו פיזית לחדרי העיון.
 - המשתמשים דוברי עברית, מכיוון שכלי החיפוש בארכיונים והרוב המוחלט של התיאורים הארכיוניים הם בשפה העברית.
 - המשתמשים בעלי ידע בשימושי מחשב, מכיוון שמטרתו של המחקר היא לבדוק את השימוש במערכת מידע ממוחשבת ואת השימוש בעזרי איתור ממוחשבים.
- המחקר אינו מתמקד בסוג מסוים של משתמשים, ולכן בחירת המדגם במחקר נעשתה על פי השיטה המקובלת במחקר איכותני, המחפשת את הייצוג הטוב ביותר של האוכלוסייה הנחקרת, כלומר את הייצוג של כל סוגי המשתמשים בארכיונים.

הנתונים נאספו בשלושה אופנים: בחינת טופסי המשתמשים בארכיונים והסטטיסטיקות שהארכיונים אוספים על משתמשיהם; יומני חיפוש שחולקו למשתמשי הארכיונים ולאחר מכן לארכיונאים, וראיונות עומק עם מנהלי הארכיונים וארכיונאי היעץ. בחינת טופסי המשתמשים בארכיונים והסטטיסטיקות שאוספים הארכיונים על משתמשיהם הייתה השלב הראשוני באיסוף הנתונים, שמטרתו הייתה קבלת מידע באשר למספר המשתמשים ומאפייניהם בכל אחד מהארכיונים. בכל הארכיונים שבהם נערך המחקר נאספו נתונים כאלה.

השימוש ביומנים אפשר רישום מובנה של ביצוע החיפושים בזמן ההתרחשות. היומנים נועדו לאיסוף הנתונים על נושא המחקר ועל השאלות שחיברו המשתמשים והארכיונאים בזמן החיפוש. היומנים היו מובנים, וכללו שתי שאלות כלליות בנוגע למטרת הביקור בארכיון ולנושא שעליו המשתמשים מחפשים מידע. כמו כן, היומנים כללו מקום לתיעוד כל שאילתה שחיברו במהלך החיפושים במערכת הממוחשבת של הארכיון. הנתונים שנאספו בשלב הזה שימשו לבחינה של נושאי החיפוש כמו שהגדירו המשתמשים, לבחינה של הערכים לחיפוש

¹ לארכיונים רבים בארץ אין מערכת חיפוש המיועדת למעיינים בדרך כלל בשל מגבלות הממשק לחיפוש או בגלל אבטחת מידע, כמו שקורה בארכיונים עירוניים רבים.

שבהם בחרו ולבחינת הקשר בין הגדרת הנושא לבין בחירת הערכים לחיפוש. לאחר השלמת איסוף הנתונים מהמשתמשים החיצוניים שימשו הנושאים לחיפוש לשלב השני של המחקר, שהשווה את אופן החיפוש של המשתמשים החיצוניים בארכיון לזה של הארכיונאים. איסוף הנתונים על אודות חיפושיהם של הארכיונאים נעשה גם הוא באמצעות יומני חיפוש באותו הפורמט, אך נושא החיפוש כבר הופיע בטופס.

השימוש ביומנים ככלי לאיסוף הנתונים על אודות שאילתות החיפוש של המשתמשים נבחר בשל החשיבות לרישומן בזמן ההתרחשות. למילים המדויקות או לביטויים המדויקים שבחרו המשתמשים בחיבור שאילתות החיפוש יש חשיבות רבה למחקר, ולכן רישום תוך כדי החיפוש במערכת הממוחשבת מדויק מרישום מאוחר יותר, כגון ריאיון או שאלון. כמו כן יומנים מובנים אינם דורשים מאמץ רב למילוי, ואינם יוצרים מצב מלאכותי כמו בריאיון מול מראיין חיצוני.

האיסוף נעשה גם באמצעות ראיונות עומק עם ארבעת מנהלי הארכיונים ועם חמישה ארכיונאי יעץ בארכיונים הנבחרים. מטרת הראיונות הייתה להשלים את המידע על שיטות החיפוש של המשתמשים מתוך הניסיון של הארכיונאים שנותנים שרות למשתמשים במסגרת העבודה היומיומית שלהם. לפיכך, העדפתי את הריאיון החופשי מן המובנה כדי לאפשר למרואיינים לבנות את הנרטיב שלהם ולאפשר לראות את תהליך החיפוש בארכיונים דרך העיניים שלהם. כמו כן שימוש בראיונות החופשיים אפשר קבלת מידע על אודות הסוגיות שייתכן שלא היו עולות בריאיון מובנה.

הראיונות כללו שני חלקים. החלק הראשון כלל שאלות אודות המרואיינים: שם, השכלה או הכשרה מקצועית ושנות ניסיון, והחלק השני כלל שאלות כלליות על אודות הניסיון של הארכיונאים עם המשתמשים. במקצת המקרים לשאלות האלה נוספו שאלות המבקשות להרחיב את הנושא. השאלות נגעו בעיקר לניסיונם של הארכיונאים עם המשתמשים בארכיונים שלהם ולשיטות החיפוש של המשתמשים כמו שצפו הארכיונאים במרוצת שנות עבודתם עם המשתמשים.

ואולם, חוץ מהיתרונות של שיטות המחקר שנבחרו היו גם מספר מגבלות, אשר נבעו מהשיטות הללו, כגון העדר פיקוח על מילוי היומנים והסתמכות על הנכונות של המשתמשים להשתתף במחקר ושל הארכיונאים לסייע במחקר. ההבנה של המגבלות האלה עזרה למזער את השפעתן על ידי נקיטת אמצעי זהירות ובניית הנחיות מפורטות לארכיונאים ולמשתמשים.

במהלך המחקר, שנערך יותר משנה, נאספו 71 יומנים, ושניים מהם נפסלו בגלל רישום לא מדויק. בסך הכול נבחנו 69 יומנים, שכללו רישום נושאי החיפוש כמו שהגדירו המשתמשים עצמם ותיעוד שאילתות מ-317 חיפושים. הגדרות הנושאים והשאילתות נותחו ניתוח תוכן, והוא כלל פירוק לרכיבים, סיווגם וניתוחם. כמו כן, מספרם הגדול יחסית של החיפושים אפשר לשלב שיטות כמותיות, ובאמצעותן לכמת חלק מן הנתונים כדי להגיע להכללות. לאחר מכן התבקשו הארכיונאים לחפש את אותם נושאים ולכתוב ביומנים את השאילתות שלהם. השאילתות שחיברו הארכיונאים נבחנו באותו האופן שנבחנו השאילתות שחיברו המשתמשים – פירוק לרכיבים וניתוח הרכיבים ולאחר מכן השוואה לממצאים שהתקבלו מניתוח שאילתות המשתמשים.

הממצאים באשר להגדרת הנושאים מראים כי רוב הנושאים לחיפוש אינם מוגדרים הגדרה מורכבת. רוב המשתמשים הגדירו את הנושא באמצעות שניים (42%) או שלושה (23%) רכיבים (מילים או ביטויים) בלבד. אולם היו גם כאלה שהשתמשו בשישה (6%), שבעה (1.5%), או אפילו תשעה (1.5%) רכיבים. הממצאים הראו גם כי חלק מן הקטגוריות של רכיבי הנושא היו נפוצים אצל משתמשים שונים. שלוש הקטגוריות הנפוצות ביותר היו "אספקט הפעילות", "מושגים" ו"מיקום". מקצת הקטגוריות, כמו למשל "יחידה צבאית" או "מבנה/אתר", היו בשימוש רק במקצת הארכיונאים.

הבחינה של שאילתות החיפוש אפשרה לראות נתונים באשר למורכבות השאילתה, סוגי הערכים לחיפוש והקשר בין ערכי החיפוש להגדרת נושא. כמו כן הממצאים שהתקבלו הורו על תפקידן של עוד שאילתות באותו נושא. המשתמשים חיברו שאילתות פשוטות מאוד, שלרוב (73.5%) כללו ערך אחד בלבד. השאילתות המורכבות ביותר כללו שלושה ערכים לחיפוש, והיו רק שלושה אחוזים מכלל השאילתות. הארכיונאים חיברו שאילתות מורכבות יותר קמעה. רוב הארכיונאים בנו שאילתות של אחד (58.5%) או שניים (31.5%) ערכים, אך היו כאלה שהגיעו גם לחמישה ערכים (0.5%). אחת הסיבות לכך היא שהארכיונאים לעתים מחברים שני ערכים לחיפוש באמצעות אופרטור בוליאני "או" במקרים שבהם המשתמשים מחברים שתי שאילתות - אחת הסיבות לכך שהמספר הכולל של שאילתות הארכיונאים קטן ב-35% מזה של המשתמשים.

הניתוח של השאילתות הראה כי הקטגוריות הנפוצות ביותר בשאילתות של המשתמשים והארכיונאים היו "מושגים", "מיקום", "שם אדם" ו"שם תאגיד". אולם, היו גם הבדלים בין הארכיונאים למשתמשים. הארכיונאים השתמשו יותר בקטגוריה "מושג" (25.5% ארכיונאים לעומת 20.5% משתמשים). כמו כן הקטגוריה "שם התאגיד" הייתה במקום השני אצל

הארכיונאים ובמקום הרביעי אצל המשתמשים. ייתכן שמקור ההבדל הוא בכך שהארכיונאים מכירים את היוצרים השונים של החומר ואת המבנה האדמיניסטרטיבי של הגוף היוצר.

לשאלות אחרות באותו נושא חיפוש היו חמש מטרות שונות, ואלו הן: לספק מילים נרדפות או חלופות לערכים שהיו בשאלתה הקודמת, להגדיל את מספר התוצאות, להקטין את מספר התוצאות ולספק צורה דקדוקית/מורפולוגית אחרת. רוב השאלות הנוספות חוברו לשתי המטרות הראשונות גם אצל המשתמשים וגם אצל הארכיונאים. רוב המשתמשים (72.5%) חיברו עוד שאלות כדי לספק מילים נרדפות או חלופות לערך החיפוש. הארכיונאים עשו זאת בפחות מקרים (60%), אבל הם השתמשו בשאר הקטגוריות לעיתים קרובות יותר מהמשתמשים.

ההבדלים מובהקים אף יותר בין הארכיונאים לבין המשתמשים היו בכל מה שנוגע לקשר בין הגדרת נושא לבין בחירת הערכים לחיפוש. גם הארכיונאים וגם המשתמשים הציגו בשאלתה קטגוריות מתוך הנושא שלהם. אולם, הארכיונאים הרבו גם להשתמש במילים או ביטויים המדויקים המרכיבים את הנושא לבניית השאלתה. 69.5% מן הערכים לחיפוש של הארכיונאים נלקחו, כולם או מקצתם, מן הנושא, וזאת לעומת 36.5% אצל המשתמשים. ההסבר האפשרי הוא שהמשתמשים שבאים לארכיון יודעים היטב מה הם הערכים שהם מחפשים הקשורים לנושא שלהם, כגון שמות, תאריכים, מקומות ומושגים, ואילו הארכיונאים מסתמכים יותר על המידע שמספק להם המשתמש.

ראיונות עומק נותחו בשיטת הקידוד, הנפוצה בשיטות מחקר איכותניות. תחילה הראיונות נבחנו וקודדו על מנת להבדיל בקטגוריות עיקריות שסוכם אחר כך לגבי כל הראיונות. תחילה נבחנו הראיונות וקודדו כדי להבדיל בין הקטגוריות העיקריות שנקבעו אחר כך באשר לכל הראיונות. בשל כך זוהו חמש תמות מרכזיות בראיונות עם הארכיונאים:

1. שיטות סיווג המשתמשים – הארכיונאים ניסו לסווג משתמשים לפי קריטריונים שונים, בין השאר על פי ידיעת המשתמשים שיטות ארגון ותיאור של החומר הארכיוני, ידיעת מחשב ושיטות חיפוש, מידת ההכנות מראש לביקור בארכיון, וידיעת רקע היסטורי רלוונטי לנושא החיפוש.
2. שביעות הרצון של המשתמשים מתוצאות החיפוש – ארכיונאים מסרו אילו קריטריונים קיימים לשביעות הרצון של המשתמשים מתוצאות החיפוש, והדגישו שלעתים המשתמשים מסתפקים בתוצאות חלקיות בלבד, בדרך כלל מחוסר זמן.
3. האינטראקציה בין המשתמשים לבין הארכיונאים – הארכיונאים תיארו את אופייה של אינטראקציה כזאת מנקודת מבטם, והסבירו מה, לדעתם, צריך להיות תפקיד הארכיונאי באינטראקציה עם המשתמש, ובעיקר בתהליך אחזור המידע בארכיון.

4. השוואת בין שיטות החיפוש של המשתמשים לבין אלו של הארכיונאים – הארכיונאים סיפרו על ההבדלים בין שיטות החיפוש שלהם לאלה של המשתמשים. בין ההבדלים הבולטים היה שהארכיונאים בקיאים בחומר הארכיוני ובאופן ארגונו. רבים מהם מסרו שלעיתים קרובות "הם פשוט יודעים" על קיום החומר. אבל הארכיונאים גם אמרו שיש גם דמיון רב בין החיפושים שלהם לבין החיפושים של המשתמשים.

5. שינויים ושיפורים – הארכיונאים שיתפו בראיונות שלהם באשר למאוייהם לשיפור עזרי איתור, כגון בניית מילונים מבוקרים ייעודיים, יצירת רשומות מבוקרות והרחבת תיאור על ידי תמצית מפורטת. שיפורים אחרים שהציעו נגעו בכלי חיפוש בארכיונים, כגון שדות חיפוש מובנים.

ממצאי המחקר בשתי השיטות, היומנים והראיונות, אפשרו לענות על שאלות המחקר ולהגיע למספר מסקנות באשר לנושאים שנדונו בעבודה זו. ראשית, הממצאים מראים כי לסוגים שונים של משתמשים דפוסי חיפוש שונים, התלויים במטרת החיפוש בארכיון. הדפוסים האלה באו לידי ביטוי בהגדרת נושא החיפוש, בבחירת ערכי החיפוש ובשביעות הרצון מתוצאות החיפוש. הממצאים מראים שהמשתמשים מחברים בדרך כלל שאלות פשוטות, אך יכולים גם לבנות שאלות מורכבות, כולל שימוש באופרטורים בוליאניים. המשתמשים מגיעים לארכיון כבר מצוידים במונחי חיפוש חלופיים – שמות, מקומות ומושגים המקובלים בספרות המקצועית. עם זאת, המשתמשים בארכיונים מעריכים את האינטראקציה עם ארכיונאים, ואינם מהססים לבקש את עזרתו של הארכיונאי, בעיקר בנושא השימוש במערכת המידע הארכיונית והאפשרויות לצמצום מספר תוצאות החיפוש.

שנית, ממצאי המחקר מורים על הבדלים בין שיטות החיפוש של המשתמשים לבין אלו של הארכיונאים. לארכיונאים ידע רב יותר באופן ארגון החומר הארכיוני ותיאורו. הם השתמשו יותר בטכניקות חיפוש מתקדמות, וחיברו שאלות מורכבות יותר. הם גם מכירים יותר את החומרים השמורים בארכיון שלהם, ולעיתים יכולים לשלוף את המידע בקלות, כי הם "פשוט יודעים". לעומת זאת, המשתמשים חיברו שאלות פשוטות יותר, אך לעיתים קרובות הייתה להם ידיעה טובה יותר של נושא המחקר, ולכן גם השתמשו בערכים רבים יותר. על פי הממצאים האלה, אפשר לראות כי האינטראקציה בין המשתמשים לבין עובדי הארכיון, במטרה לשלב את תחומי הידע שלהם, יכולה לייעל את תהליך אחזור המידע בארכיון. על הארכיונאים לדאוג לערוצים שונים המאפשרים אינטראקציה כזו לא רק בחדרי העיון, אלא גם באתרים ובפורטלים הארכיוניים.

שלישית, הממצאים גם מראים כי בחינה שיטתית של נושאי החיפוש כמו שהגדירו המשתמשים יכולה להמחיש את האופנים השונים של חיפוש מידע בארכיונים בקרב

משתמשיהם. ידע זה יכול לעזור לארכיונאים בפיתוח שיטות חיפוש, עיצוב ממשקים ובשיפור של עזרי האיתור, למשל, על ידי הבלטה של הקטגוריות הנפוצות ושימת דגש בקטגוריות המיוחדות לארכיון ספציפי בתיאור החומר הארכיוני ובמילונים המבוקרים.

לבסוף, על סמך ממצאי המחקר נבנה מודל מידע, המציג את האינטראקציה בין משתמשי הארכיון לבין מערכת המידע הארכיונית. המודל משקף את ההשפעה של ידיעת המשתמשים את נושא המחקר, של מבנה הארכיון ושל טכניקות החיפוש על חיבור שאילתות החיפוש. החשיבות של מודל המידע הזה באה לידי ביטוי בייצוג סכמתי של ההבדלים בין אינטראקציה ישירה, שבה המשתמש מחפש מידע לבד, לבין אינטראקציה באמצעות הארכיונאי בתור מתווך, תוך כדי שימת דגש בחוזק ובחולשה של כל אחת מהם. כמו כן, המודל מציג את הגורמים השונים שיש בהם כדי להשפיע על המסר. המודל שנבנה בעבודה הזו מבליט, כמו שמופיע גם במחקרים קודמים, את החשיבות של עזרת הארכיונאים בתהליך אחזור המידע. נוסף על כך, המודל מצביע על הצורך המידי לספק אפשרויות שונות לאינטראקציה של המשתמש עם הארכיונאי בעולם וירטואלי, כאשר המשתמש אינו מגיע פיזית לארכיון.

לסיכום, למחקר יש חשיבות רבה, מכיוון שארכיונים רבים נמצאים בתהליכי בניית מערכות ממוחשבות ואתרי אינטרנט, המאפשרים אחזור מידע עצמאי, ויש צורך בחקר צורכיהם של המשתמשים. הממצאים של מחקר זה יש בהם כדי לסייע בבניית עזרי איתור ממוחשבים ולהיות בסיס להערכה מחודשת של כלים קיימים לאחזור מידע בארכיונים ושל מדיניות תיאור החומר הארכיוני. כמו כן המחקר יכול להוות בסיס למחקרים אחרים בתחום של אחזור מידע של משתמשים בארכיונים.

מספר מיון בספרייה:
ZOL-BEA i 025.524

מספר מערכת:
002436231