

Abstract in Danish

Formålet med nærværende afhandling er at afdække, hvorvidt automatisk indeksering kan forbedre medarbejderes adgang til arbejdsbaseret informationssøgning indenfor domænet digital forvaltning. Problemstillingen undersøges i ph.d projektet som et casestudie hos SKAT. Mere præcist foretages en komparativ søgetest. Testen er designet på baggrund af et forudgående domænestudie, der afklarer søgeadfærden indenfor digital forvaltning.

Introduktionen af digital forvaltning er opstået ud fra et ønske om effektivisering af og øget åbenhed i den offentlige forvaltning. Det er i dag udbredt, at offentlige medarbejdere manuelt indekserer forvaltningers dokumenter. Da en af grundene til at digitalisere forvaltninger netop er et ønske om øget effektivisering, vil det i denne afhandling blive undersøgt, om en automatisk indeksering af dokumenter kan erstatte, og måske endda forbedre, den manuelle indeksering i domænet.

I afhandlingen ansues problemstillingen ud fra et medarbejderperspektiv. Det indebærer en brugergruppe, som har en stor viden indenfor det emne, de arbejder med. I modsætning til f.eks. borgere ved man ikke meget om medarbejderes informationssøgeadfærd indenfor e-government litteraturen. Når man samtidig forventer, at digitaliseringen af forvaltninger har en indvirkning på medarbejderes arbejdsopgaver, og ved, at arbejdsopgaver influerer på de informationsbehov, informationssøgere udvikler, så opstår der et behov for at afdække, hvad der kendetegner søgeadfærden hos medarbejdere i den offentlige forvaltning i dag. Dette er i afhandlingen blevet gjort ved hjælp af et domænestudie. Domænestudiet er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere i en offentlig forvaltning, samt opfølgende fokusgruppeinterviews. Domænestudiet viste, at medarbejderne gør brug af en række forskellige informationssystemer i deres arbejde, og at de gør det hyppigt i løsningen af deres opgaver. De har primært verifikative og bevidst emneafgrænsede informationsbehov. Desuden er de erfarne søgere, som efterspørger langt flere metadata i det system, der danner grundlag for søgetesten, men især indholdsmæssige metadata.

Erfaringerne fra domænestudiet blev indarbejdet i søgetestens design. Testen er en komparativ test, der sammenligner automatisk udtrukken indeksering (fritekst indeksering) med automatisk tildelt indeksering (kategorisering) på baggrund af en domænespecifik taksonomi. Testsystemet er en prototype af medarbejdernes kommende intranet. 32 testdeltagere søgte i de to systemer på baggrund af 3 udleverede og et af deres egne søgeopgaver. Udformningen af de konstruerede søgeopgaver blev udformet i overensstemmelse med det, domænestudiet havde vist omkring medarbejdernes informationsbehov. Testen viste, at de to former for indeksering er

anvendelige på hver deres måde. Overordnet havde den udtrukne indeksering den bedste performance målt i forhold til antallet af ord og begreber, der blev anvendt i forespørgsler, hvor mange sessioner, der indeholdt reformuleringer, samt antallet af reformuleringer i de sessioner. Det viste, at systemet med kategorisering krævede mere af brugerne, både i forhold til antal søgninger og i forhold til antal termer og begreber, der blev indtastet.

Det viste sig, at testpersonerne havde problemer med at anvende kategoriseringen i nogle sammenhænge. Således var den ikke relevant for dem, hvis de fik et højrelevant dokument frem blandt de første søgeresultater uden at have brugt kategoriseringen. De fandt den heller ikke relevant, hvis de fik så få resultater frem ved selve søgningen, det var hurtigere manuelt at kigge dem igennem. Til gengæld kunne kategoriseringen hjælpe dem med at identificere nye facetter i søgeopgaver og til at foreslå nye søgetermer i forbindelse med reformuleringer. For det videre arbejde med retningslinier for indeksering mandede dette resultat ud i en anbefaling af, at begge typer bør være til stede i digitale forvaltningers indeksering idet de dækker forskellige aspekter af de informationsbehov, der opstår hos medarbejdere i digital forvaltning.

I sin helhed bidrager afhandlingen ved at give ny viden om sammenhængen informationssøgeadfærden for medarbejdere i digitale forvaltninger og den måde, hvorpå den identificerede adfærd kan understøttes ved hjælp af automatisk indeksering.