

# Stadtverwaltung von Calgary erweitert mit suchorientierter Website und Google Search Appliance ihr Serviceangebot und spart Ressourcen



THE CITY OF  
**CALGARY**

## Auf einen Blick

### Das Ziel

- Serviceleistungen ohne Mehrkosten verbessern und erweitern
- Den Bürgern die Wahl geben, wie sie mit der Stadtverwaltung kommunizieren möchten
- Online-Services der Stadt optimieren, von Genehmigungen bis Recycling
- Ressourcen für die telefonische und persönliche Bearbeitung von Anfragen für komplexe Angelegenheiten freigeben
- Technische Basis auf den neuesten Stand bringen

### Die Maßnahmen

- Implementierung der GSA als Herzstück einer neuen suchorientierten Website

### Das Ergebnis

- Mehr Service bei gleichbleibenden Ressourcen
- Bessere Zugänglichkeit von Informationen für die Bürger
- Bereitstellung von Serviceleistungen online, wenn vom Bürger gewünscht
- Verbesserung von Servicequalität und Kundenservice
- Erneuerung der technischen Infrastruktur

## Das Unternehmen

Mit über einer Million Einwohnern zählt Calgary zu den größten Städten Kanadas. Wie in den meisten Städten möchte auch die Stadtverwaltung von Calgary ihren Bürgern mit weniger Aufwand bessere Serviceleistungen bereitstellen, wobei der Bürger die Wahl haben soll, auf welchem Weg er diese Leistungen in Anspruch nimmt. Daher stellte die Stadtverwaltung ein umfassendes Programm auf die Beine, um den Betrieb effizienter zu gestalten und um bessere und umfangreichere Serviceleistungen anzubieten.

Ausführlichen Recherchen im Vorfeld des Programms förderten aufschlussreiche Ergebnisse zutage: Über 93 Prozent der Einwohner gaben an, dass sie das Internet nutzen. Über 40 Prozent wünschten sich, dass mehr Serviceleistungen statt über Telefon oder persönliche Termine über das Internet bereitgestellt werden. 60 Prozent gaben, dass sie online aus Gründen der Bequemlichkeit vorziehen würden, weil sie z. B. so nicht mehr irgendwo hingehen müssten; andere Gründe für die Bevorzugung der Online-Abwicklung waren kürzere Wartezeiten und die Erreichbarkeit rund um die Uhr. Nur 18 Prozent der Besucher von Calgary.ca haben diese Adresse direkt eingegeben, während 55 Prozent über Suchmaschinen – zumeist über Google – auf der Startseite der Stadt landeten. Alles deutete darauf hin, dass das Online-Angebot dringend verbesserungswürdig war.

## Die Herausforderung

Die öffentliche Website der Stadt Calgary umfasste 16.000 Seiten mit Inhalten von 28 Abteilungen und bot die unterschiedlichsten Anwendungen, Funktionen, Dokumente und Informationen. Allerdings ließen sich die Informationen auf der Website nur schwer finden.

47 Prozent der befragten Einwohner Calgarys gaben an, dass die aktuelle Suchfunktion auf Calgary.ca nicht gut funktioniere. Es wurde moniert, dass verwaltungstechnische Abkürzungen und Begriffe benutzt würden, die viele Bürger nicht verstehen. Außerdem sei die Website überladen, überholt und schwer zu navigieren. Für die Mitarbeiter war sie umständlich zu warten, da die verschiedenen Abteilungen der bereits überladenen Website immer weitere Inhalte hinzufügten.

*"Dank der GSA können wir wertvolle Ressourcen, die bisher für die telefonische oder persönliche Klärung von Anfragen gebunden waren, für komplexere Aufgaben einplanen und wertvolle Verwaltungsressourcen strategischer einsetzen" – David Watson, Executive Project Sponsor und General Manager, Planning, Development and Assessment*

Als Reaktion auf diese überzeugenden Ergebnisse rief die Stadt das "Web Leadership and Renewal Program" ins Leben. "Unsere Analysen haben gezeigt, dass die Bürger ihre vor allem über die Suche Informationen finden", erläutert David Watson, Executive Project Sponsor und General Manager, Planning, Development and Assessment.

---

## Über die Google Search Appliance

Mit der Google Search Appliance (GSA) holen Sie die von Millionen weltweit genutzte Suche zu sich ins Haus – mit speziellen, auf Unternehmen ausgerichteten Komponenten, die das Suchen einfacher, intuitiver und individueller machen. Die meisten Unternehmensinhalte indiziert die GSA automatisch, sodass Ihre Intranet- oder Website-Suchmaschine so treffsicher, zuverlässig und nutzerfreundlich wie die Google-Suchmaschine wird.

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.google.com/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search)

---

## Die Lösung

Herzstück der Verbesserungsmaßnahmen der Stadt Calgary ist eine suchorientierte Website, angetrieben von Google Search Appliance (GSA). "Eines unserer Hauptziele war es, den Bürgern eine nutzerfreundliche Suchfunktion und besseren Zugang zu den Programmen und Serviceleistungen der Stadt zu geben", sagt Watson.

Als Teil der Lösung optimierte die Stadtverwaltung außerdem sämtliche bereits auf Calgary.ca bereitgestellten Inhalte, damit die GSA effektiver korrekte Suchergebnisse liefern kann. Die GSA ist mit einem Content-Management-System verknüpft, das zur interaktiven Kartenerstellung mit ESRI und für eine ganzheitliche, integrierte Suche mit Websites wie Calgarymayer.ca verbunden ist.

## Die Vorteile

Die Nutzung von Calgary.ca ist nun so einfach und effektiv wie die Suche auf Google.com. Die Bürger können auf der Website jetzt alles finden – von YouTube-Videos zum Thema Wassersparen über Informationen zu Tierschutzeinrichtungen bis hin zu Informationen über Genehmigungen. Sie finden auf der Seite Antworten auf Fragen im Zusammenhang mit der Stadtverwaltung und können sich so schnell selbst helfen. Dank des suchbasierten Konzepts können die Einwohner einfache Suchbegriffe oder Wendungen eingeben und das Gesuchte finden, ohne dass sie sich mit verwaltungstechnischen Abkürzungen oder Begriffen auskennen müssen.

"Dank der GSA können wir wertvolle Ressourcen, die bisher für die telefonische oder persönliche Klärung von Anfragen gebunden waren, für komplexere Aufgaben einplanen und wertvolle Verwaltungsressourcen strategischer einsetzen", so Watson. "Die Bürger finden das meiste, was sie suchen, ganz bequem online. So lassen sich überflüssige Autofahrten und Parkgebühren vermeiden und die Bürger haben rund um die Uhr Zugang zu einem Großteil unseres Leistungsspektrums."

Einige der GSA-Suchfunktionen waren dem Team der Stadtverwaltung von Calgary besonders wichtig. Ganz oben auf der Liste standen beste Suchergebnisse, Synonyme und eine Funktion zur Rechtschreibkorrektur. Verwandte Suchanfragen und eine Funktion zur Bewertung von Inhalten waren ebenfalls wichtig, genauso wie die Möglichkeit, bestimmte Suchergebnisse anhand der Beliebtheit höher zu bewerten zu lassen. Die Google Search Appliance bietet nicht nur sämtliche dieser Funktionen, sondern genießt auch den Ruf, besonders einfach zu installieren und zu pflegen zu sein. Für Calgary haben sich alle diese Funktionen ausgezahlt.

Die Bürger nehmen die Suche schnell an. Während bei der alten Seite nur 4 Prozent der Nutzer die interne Suche verwendeten, sind es beim neuen Calgary.ca bereits 65 Prozent, die die GSA für die Suche nutzen. Die Seite mit den Suchergebnissen ist die Seite, die nach der Startseite am zweithäufigsten besucht wird.

"Unsere Aufgabe ist es letztlich, die Serviceleistungen der Stadtverwaltung so effizient wie möglich anzubieten. Wir wollen mit weniger mehr erreichen", sagt Watson. "Mit der GSA sorgen wir dafür, dass sich Inhalte einfach abrufen lassen und unsere Bürger ihre Anliegen so schnell und bequem klären können. Zusätzlich senken wir die Verwaltungskosten und erhöhen den Wert und die Vielfalt unserer Serviceleistungen und Programme."

