

# La ciudad de Calgary amplía los servicios y conserva los recursos con un sitio web centrado en la búsqueda y Google Search Appliance



THE CITY OF  
**CALGARY**

## Resumen

### Lo que querían hacer

- Mejorar y ampliar los servicios, sin aumentar costos
- Interactuar con los ciudadanos de la manera que prefieren
- Agilizar los servicios en línea de la ciudad, desde permisos hasta reciclaje
- Reservar los recursos de atención telefónica y en persona para solicitudes más complejas
- Actualizar la tecnología existente

### Lo que hicieron

- Implementaron GSA como pieza central de un nuevo sitio web centrado en la búsqueda

### Lo que consiguieron

- Ampliación de los servicios conservando los recursos
- Información más accesible para los ciudadanos
- Prestación de servicios mediante las interacciones en línea preferidas
- Mejor calidad de servicio y atención al cliente
- Infraestructura tecnológica actualizada

## Negocio

Con apenas algo más de un millón de ciudadanos, Calgary es una de las ciudades más grandes de Canadá. Como la mayoría de las municipalidades, busca brindar mejores servicios con eficiencia de costos y del modo que la gente quiere. Por lo tanto, la ciudad patrocinó un programa de gran alcance para impulsar eficiencias operacionales y brindar servicios mejorados y más amplios.

Una amplia investigación arrojó resultados reveladores. Más del 93 % de los ciudadanos de Calgary manifestó que usaba Internet. Más del 40 % quería que la ciudad ofreciera más servicios en línea, en lugar de tener que interactuar por teléfono o en persona. El sesenta por ciento dijo que sus preferencias se relacionaban con la comodidad, como no tener que ir a una dependencia de la ciudad; otros mencionaron la necesidad de velocidad y disponibilidad las 24 horas. Solo el 18 % de los visitantes de Calgary.ca iban directamente a la página de inicio, mientras que el 55 % llegaba desde motores de búsqueda, principalmente Google. Todo apuntaba a la necesidad de mejores servicios basados en la Web.

## Desafío

El sitio web público de Calgary tenía 16.000 páginas de contenido distribuido en 28 unidades de negocios y ofrecía una amplia variedad de aplicaciones, funciones, documentos e información. La mayor desventaja era que la información era difícil de encontrar.

El 47 % de los ciudadanos de Calgary encuestados dijo que el motor de búsqueda actual de Calgary.ca no funcionaba bien. Usaba acrónimos y terminología de la ciudad que mucha gente no comprendía. El sitio estaba abarrotado, desactualizado y era difícil de filtrar. El personal se esforzaba por realizar el mantenimiento mientras las unidades de negocios seguían agregando información a un sitio ya repleto de contenido.

*“Con GSA, podemos conservar recursos de atención telefónica y en persona para solicitudes más complejas y usar los valiosos recursos del gobierno más estratégicamente” — David Watson, patrocinador ejecutivo del proyecto y gerente general de Planificación, Desarrollo y Evaluación*

En respuesta a estos resultados convincentes, la ciudad creó el Programa de Liderazgo y Renovación Web. “Nuestra investigación descubrió que la búsqueda es el medio principal que usan nuestros ciudadanos para encontrar información”, dice David Watson, patrocinador ejecutivo del proyecto y gerente general de Planificación, Desarrollo y Evaluación.

## Solución

En el centro de los esfuerzos de Calgary por mejorar los servicios y los programas se encuentra un sitio web centrado en la búsqueda, con la tecnología de Google Search Appliance (GSA). “Entre nuestros principales objetivos estaba brindar a los ciudadanos una búsqueda fácil de usar y mejor acceso a los programas y servicios de la ciudad”, manifiesta Watson.

---

## Sobre Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de todo el mundo también está disponible para su empresa particular, con mejoras específicas para empresas que se traducen en una búsqueda más fácil, intuitiva y personalizable. GSA viene listo para indexar la mayor parte del contenido empresarial y convierte la intranet o el motor de búsqueda del sitio web de la empresa en un sistema relevante y confiable como el de Google, con la misma facilidad de uso.

Para obtener más información, visite:  
[www.google.com/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search).

---

Como parte de la solución, la ciudad también optimizó todo el contenido existente en Calgary.ca para que GSA brindara resultados precisos de manera más efectiva.

GSA se vincula a un sistema de gestión de contenido que se integra con ESRI para agregar mapas interactivos y sitios web como Calgarymayor.ca a fin de ofrecer una búsqueda holística e integrada.

## Beneficios

Usar Calgary.ca es tan fácil y efectivo como la búsqueda en Google.com. Los ciudadanos ahora pueden buscar de todo, desde videos de YouTube sobre el ahorro del agua hasta servicios para animales e información sobre permisos, y pueden encontrar fácilmente respuesta a sus preguntas sobre la municipalidad. El concepto basado en la búsqueda permite que los habitantes de Calgary escriban palabras clave o frases comunes para encontrar lo que necesitan, sin el conocimiento específico de los acrónimos o la terminología de la ciudad.

“Con GSA, podemos conservar los recursos de atención telefónica y en persona para solicitudes más complejas y usar los valiosos recursos del gobierno más estratégicamente”, comenta Watson. “El beneficio para los ciudadanos es que les resulta más cómodo encontrar la mayoría de las cosas que necesitan en línea. Evitan conducir y pagar cargos de estacionamiento y tienen acceso a la mayor parte de nuestros servicios todos los días durante las 24 horas”.

Algunas funciones de búsqueda de GSA resultaron muy importantes para el equipo de la ciudad de Calgary. Las principales fueron las opciones más probables, los sinónimos y la corrección ortográfica. Las búsquedas relacionadas y la calificación de contenido también fueron esenciales, al igual que la posibilidad de aumentar fácilmente la relevancia de los resultados de búsqueda en función de la popularidad. Google Search Appliance contaba con todas estas funciones, además de la reputación de ser fácil de instalar y mantener. Todas estas características resultaron positivas para Calgary.

Los ciudadanos están adoptando rápidamente la búsqueda. Solo el 4 % de los visitantes del viejo sitio Calgary.ca usaba el motor de búsqueda interno. Ahora, el 65 % ha realizado alguna búsqueda mediante GSA. La página Resultados de búsqueda es la segunda más visitada del sitio, después de la página de inicio.

“En última instancia, nuestro trabajo es prestar los servicios de la ciudad de la manera más eficiente posible. Nos esforzamos por hacer más con menos”, expresa Watson. “Al hacer que el contenido correcto sea fácil de recuperar con GSA, brindamos la comodidad que buscan los ciudadanos. También reducimos gastos innecesarios y aumentamos el valor y la variedad de nuestros servicios y programas”.

