

De gemeente Calgary breidt zijn services uit en bespaart middelen met een zoekgerichte website en de Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

In het kort

Wat ze wilden bereiken

- Services uitbreiden en verbeteren zonder de kosten te verhogen
- Burgers contact laten opnemen zoals ze dat zelf willen
- Online services voor de stad stroomlijnen, van vergunningen tot recycling
- Telefoon- en baliemedewerkers inzetten voor complexere verzoeken
- Upgraden naar moderne technologie

Wat ze hebben gedaan

- Ze implementeerden de GSA als spil in hun nieuwe zoekgerichte website

Wat ze hebben bereikt

- Services uitbreiden en tegelijkertijd kosten beperken
- Informatie toegankelijker maken voor burgers
- Services bieden via internet, het voorkeurskanaal
- Servicekwaliteit en klantenservice verbeteren
- Upgrade uitvoeren voor technologische infrastructuur

Organisatie

Met ruim een miljoen inwoners is Calgary een van de grootste steden in Canada. Net als de meeste gemeenten probeert Calgary betere, rendabelere services te bieden via de kanalen waar mensen om vragen. De gemeente sponsorde daarom een radicaal programma om de efficiëntie van hun werkzaamheden te verbeteren en een beter en breder servicepakket aan te bieden.

Hun uitgebreide vooronderzoek leverde veelzeggende resultaten op. Meer dan 93 procent van de inwoners van Calgary zei internet te gebruiken. Meer dan 40 procent wilde meer online van services gebruik kunnen maken, in plaats van een telefoon- of baliemedewerker te spreken. 60 procent zei dat hun voorkeuren te maken hadden met gemak (bijvoorbeeld dat ze niet naar een gemeentekantoor hoefden te gaan), anderen noemden hun behoefte aan snelle service en beschikbaarheid buiten kantooruren. Slechts 18 procent van de bezoekers van de site Calgary.ca ging rechtstreeks naar de startpagina. 55 procent bezocht de site via zoekmachines, voornamelijk Google. Alles duidde op een behoefte aan betere online services.

Uitdaging

Calgary's openbare website bevatte 16.000 pagina's aan documenten, verspreid over 28 locaties, en bood een divers aanbod aan apps, functionaliteit, documenten en informatie. Het grote nadeel was dat die informatie moeilijk te vinden was.

47 procent van de ondervraagde inwoners van Calgary zei dat de huidige zoekmachine op Calgary.ca niet goed werkte. Hierin werden acroniemen en terminologie van de gemeente gebruikt die veel mensen niet kenden. De site was rommelig, verouderd en moeilijk te doorzoeken. Het personeel had moeite met het onderhoud, omdat de afzonderlijke afdelingen inhoud bleven toevoegen aan de toch al overvolle site.

"Met de GSA kunnen we telefoon- en baliemedewerkers vrijhouden voor complexere vragen en waardevolle overheidsmiddelen op een meer strategische manier inzetten." — David Watson, uitvoerend projectsponsor en algemeen manager Planning, ontwikkeling en evaluatie

In reactie op deze opvallende resultaten zette de gemeente een programma voor online leiderschap en vernieuwing op. "Uit ons onderzoek bleek dat zoeken de belangrijkste manier is waarop onze burgers informatie vinden," vertelt David Watson, uitvoerend projectsponsor en algemeen manager Planning, ontwikkeling en evaluatie.

Oplossing

Aan de basis van de inspanningen van Calgary om hun services en programma's te verbeteren, staat een zoekgerichte website, mogelijk gemaakt door de Google Search Appliance (GSA). "Een van onze belangrijkste doelen was burgers een gebruiksvriendelijke zoekfunctie en betere toegang te bieden tot de programma's en services van de gemeente," aldus Watson.

Als onderdeel van de oplossing optimaliseerde Calgary ook alle bestaande inhoud op Calgary.ca om de GSA te helpen accurate resultaten te leveren. De GSA is gekoppeld aan een content management-systeem dat is geïntegreerd met ESRI voor interactieve kaartweergaven en websites zoals Calgarymayor.ca voor een holistische, geïntegreerde zoekfunctionaliteit.

Over de Google Search Appliance

Met de Google Search Appliance (GSA) kan de zoekfunctionaliteit die miljoenen mensen wereldwijd kennen, worden gebruikt voor uw bedrijf, maar dan met specifieke verbeteringen voor bedrijven die zoeken gemakkelijker, intuïtief en aanpasbaar maken. De GSA is meteen gebruiksklaar om het merendeel van uw bedrijfsinhoud te indexeren. Hiermee verandert uw bedrijfsintranet of de zoekmachine op uw website in een systeem dat net zo relevant en betrouwbaar is als Google Zoeken, met hetzelfde gebruiksgemak.

Ga voor meer informatie naar:
www.google.com/enterprise/search

Voordelen

Het is nu net zo gemakkelijk en effectief om op Calgary.ca te zoeken als het is om Google Zoeken te gebruiken. Burgers kunnen nu naar alles zoeken, van YouTube-video's over het besparen van water tot services met betrekking tot dieren en informatie over vergunningen. Mensen kunnen gemakkelijk zelf hun zaken regelen door antwoorden te vinden op de vragen die ze over hun gemeente hebben. In dit nieuwe zoekconcept kunnen burgers veelvoorkomende zoekwoorden of woordgroepen typen om te vinden wat ze zoeken, zonder dat ze kennis nodig hebben van de acroniemen of terminologie die de gemeente gebruikt.

"Met de GSA kunnen we telefoon- en baliemedewerkers vrijhouden voor complexere vragen en waardevolle overheidsmiddelen op een meer strategische manier inzetten," vertelt Watson. "Het is gemakkelijk voor mensen dat ze bijna alles wat ze nodig hebben online kunnen vinden. Ze kunnen onnodige benzine- en parkeerkosten voorkomen en hebben ook buiten kantoor tijden toegang tot het gros van onze services."

Bepaalde GSA-functies waren extra belangrijk voor het team van de gemeente Calgary. Boven aan de lijst stonden voorspellingen, synoniemen en spellingcorrectie. Gerelateerde zoekopdrachten en inhoudsbeoordeling waren ook belangrijk, net als de mogelijkheid om de relevantie van zoekresultaten gemakkelijk te promoten op basis van populariteit. De Google Search Appliance biedt al deze mogelijkheden en heeft inmiddels een goede reputatie verworven door het gemak waarmee deze kan worden geïnstalleerd en onderhouden. Al deze functies wierpen hun vruchten af voor Calgary.

Burgers stappen in rap tempo over naar zoeken op de site. Slechts 4 procent van de bezoekers aan de oude versie van Calgary.ca gebruikte de interne zoekmachine. Op dit moment heeft 65 procent een zoekopdracht uitgevoerd met de GSA. De zoekresultatenpagina is na de startpagina de meestbezochte pagina op de site.

"Uiteindelijk is het onze taak de services van onze gemeente zo efficiënt mogelijk te leveren. We proberen meer te doen met minder," legt Watson uit. "Door ervoor te zorgen dat de juiste inhoud gemakkelijk te vinden is met de GSA, bieden we het gebruiksgemak dat mensen zoeken. We beperken ook overbodige overheadkosten en vergroten de waarde en variatie van ons aanbod aan services en programma's."

