

Administrationen i Calgary utökar sina tjänster och kontrollerar kostnaderna med en sökcentrerad webbplats och Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

Sammanfattning

Detta ville man göra

- Förbättra och utöka tjänsterna, utan ökade kostnader
- Interagera med invånarna på sättet de föredrar
- Effektivisera stadens onlinetjänster, från tillstånd till återvinning
- Telefonsamtal och personliga möten reserveras för mer komplexa ärenden
- Uppgradering till aktuell teknik

Detta gjorde man

- Använde GSA som en central del av en ny sökcentrerad webbplats

Vad man åstadkom

- Utökade tjänster med kontroll över kostnader
- Mer lättillgänglig information till invånare
- Tjänster levereras via onlinemetoder som föredras
- Förbättrad tjänstekvalitet och kundtjänst
- Uppgraderad teknisk infrastruktur

Verksamhet

Calgary är med sina drygt en miljon invånare en av Kanadas största städer. Liksom de flesta kommuner vill man erbjuda bättre, kostnadseffektiva tjänster som levereras på det sätt som människor vill ha dem. Staden undersökte därför hur man kunde öka effektiviteten inom sina verksamheter och erbjuda bättre och bredare tjänster.

Omfattande undersökningar gav tydliga resultat. Över 93 procent av invånarna i Calgary sa att de använde internet. Över 40 procent ville ha fler stadstjänster på webben istället för att ta kontakt via telefon eller ha personliga möten. 60 sa sade att deras val baserades på bekvämlighet, exempelvis att inte behöva gå till en offentlig institution, medan andra tyckte att krav på snabbhet och tillgänglighet dygnet runt var viktigt. Endast 18 procent av besökarna på Calgary.ca öppnade hemsidan genom att skriva in webbadressen. Hela 55 procent kom från sökmotorer, främst Google. Allt pekade på behovet av bättre webbaserade tjänster.

Utmaning

Calgarys offentliga webbplats hade 16 000 sidor med innehåll spritt över 28 verksamheter och erbjöd många olika sorters tillämpningar, funktioner, dokument och information. Den stora nackdelen var att det var svårt att hitta information.

47 procent av de tillfrågade sa att den dåvarande sökmotorn på Calgary.ca fungerade dåligt. Den använde stadens egna förkortningar och terminologi som många inte förstod. Webbplatsen var rörig, hade inaktuellt material och det var svårt att hitta det man letade efter. Personalen kämpade med underhåll medan enskilda verksamheter fortsatte att lägga till material på en redan överfylld webbplats.

– Med GSA kan vi använda telefonsamtal och personliga möten för mer komplexa ärenden och använda värdefulla statliga resurser mer strategiskt – David Watson, verkställande projektledare och chef för planering, utveckling och utvärdering

Som svar på dessa tydliga resultat inledde staden ett ledarskaps- och förnyelseprogram för webbplatsen. – Våra undersökningar visade att invånarna främst hittar information genom sökning, säger David Watson, verkställande projektledare och chef för planering, utveckling och utvärdering.

Lösning

I centrum för Calgarys ansträngningar att förbättra sina tjänster och program står en sökcentrerad hemsida, som drivs av GSA (Google Search Appliance). – Bland våra främsta mål var att ge invånarna en lättanvänd sökfunktion och bättre tillgång till stadens program och tjänster, säger Watson.

Som en del av lösningen optimerade staden också allt befintligt innehåll på Calgary.ca för att GSA på ett mer effektivt sätt ska kunna ge korrekta resultat. GSA är kopplat till ett innehållshanteringssystem som är integrerat med ESRI för interaktiv mappning, och webbplatser som Calgarymayor.ca för att ge en allomfattande och integrerad sökfunktion.

Om Google Search Appliance

Med GSA (Google Search Appliance) kan samma sökfunktion som delas av miljontals användare runt hela världen användas på ditt företag med specifika förbättringar för företag som gör sökandet lättare, mer intuitivt och mer anpassningsbart. GSA kan användas för att indexera många sorters företagsinnehåll utan konfiguration av verktyget. Med GSA förvandlas sökmotorn på företagets intranät eller webbplats till ett system som är lika relevant och pålitligt som Googles och med samma användarvänlighet.

Mer information finns på:

www.google.com/enterprise/search

Fördelar

Det är lika enkelt och effektivt att använda Calgary.ca som att söka på Google.com. Invånarna kan nu söka efter allt från YouTube-videoklipp om hur man sparar vatten till information om djurhållning och tillstånd. De kan lätt själva hitta svar på frågor som rör kommunen. Med det sökbaserade konceptet går det att skriva in vanliga sökord eller sökfraser utan att användarna behöver särskilda kunskaper om stadens förkortningar eller termer.

– Med GSA kan vi använda telefonsamtal och personliga möten för mer komplexa ärenden och utnyttja värdefulla statliga resurser mer strategiskt, säger Watson. Invånarna gynnas eftersom det är praktiskt att hitta det mesta av det de behöver online. De kan undvika onödiga bilturer och parkeringsavgifter och dygnet runt ha tillgång till huvuddelen av våra tjänster.

Vissa sökfunktioner i GSA var mycket viktiga för Calgary-teamet. Högst upp på listan fanns bästa gissningar, synonymer och stavningskontroll. Relaterade sökningar och innehållsrangning var också viktiga funktioner, liksom möjligheten att enkelt göra sökresultat mer relevanta utifrån deras popularitet. Google Search Appliance hade alla dessa funktioner och var dessutom känt för att vara mycket lätt att installera och underhålla. Alla dessa funktioner har lönat sig för Calgary.

Invånarna använder oftare sökfunktionen. Endast 4 procent av besökarna på tidigare versionen av Calgary.ca använde den interna sökmotorn. Nu har 65 procent utfört en sökning med GSA. Sidan med sökresultat är, näst efter startsidan, webbplatsens mest besökta sida.

– I slutänden handlar vårt jobb om att erbjuda stadens tjänster på ett så effektivt sätt som möjligt. Vi strävar efter att göra mer med mindre, säger Watson. Genom att med GSA göra det lätt att hämta rätt innehåll ger vi invånarna den bekvämlighet de vill ha. Vi minskar också onödiga extrakostnader och ökar värdet och utbudet av våra tjänster och program.

