



Bürgerservice beginnt auf der Homepage

Utl.: Wie innovative Technologien den Zugang zu öffentlichen Informationen im Web vereinfachen

(Wien, 21.02.2024) Gemeinden und Städte sind tagtäglich mit einer überwältigenden Menge an Daten konfrontiert. Gleichzeitig müssen sie dem Auftrag, höchste Servicequalität auch im digitalen Raum zu bieten, gerecht werden. Eine Fülle an relevanten Informationen wie etwa Gemeindenachrichten, Verordnungen und Gesetzestexte muss einfach verständlich aufbereitet, organisiert und gewartet werden. Während also die Bemühungen um Digitalisierung immer weiter voranschreiten, gilt es für die kommunale Verwaltung, den Bürgern auch auf ihren Webauftritt mit Benutzerfreundlichkeit entgegenzukommen.

Ob die gesuchten Informationen und Formulare effizient mit der Suchfunktion der Website gefunden werden können, beeinflusst in den Augen der Bürger direkt die Servicequalität. Daten benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen, ist somit einer der wichtigsten Schritte der Digitalisierung im öffentlichen Sektor. Dieser Artikel soll aufzeigen, wie eine Onsite-Suche auf kommunalen Websites optimal umgesetzt werden kann und welche Vorteile dies bringt – den Bürgern, wie auch der Verwaltung.

Digitalisierung als Chance für mehr Servicequalität

Die Digitalisierung bietet eine hervorragende Gelegenheit, den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu vereinfachen. Bestes Beispiel dafür ist der Erfolg der App „Digitales Amt“. Über eine Million Österreicher setzen die Anwendung bereits ein, um Amtswege bequem vom Smartphone aus zu erledigen. „Offizielle Dokumente signieren oder Anträge stellen, während Sie im Café sitzen, ohne je ein Amt persönlich besuchen zu müssen - das ist ein großer Schritt in Richtung einer effizienteren und bürgerfreundlichen Verwaltung,“ so Christoph Wendl, CEO der Iphos IT Solutions GmbH. Das Wiener Unternehmen hat die unternehmensinterne Suchmaschine und Onsite-Suche searchit entwickelt und beschäftigt sich schon seit längerem intensiv mit den Anforderungen des öffentlichen Sektors. Seit dem Corona-Jahr 2020 leitet Iphos IT Solutions die Aktion „Österreich sucht! Digitalisierungsoffensive für Regierungsorganisationen“.

Onsite-Suche – alle Informationen und Formulare einer Website durchsuchen

Bei der Inbetriebnahme von Websites wird die Bedeutung der Suche oft nicht bedacht – ab einer gewissen Komplexität und Größe eines Webauftritts stoßen jedoch die standardmäßig verbauten Suchfunktionen an ihre Grenzen. Ein Grund dafür: Dateien werden nur nach Titeln, nicht aber nach Inhalten und Metadaten durchsucht. Ein grober Nachteil, wenn amtliche Formulare, Gesetzestexte und Verordnungen mit für Laien nichtssagenden Kürzeln benannt sind. So kommt es schon einmal vor, dass Bürger sich die Köpfe über eine veraltete Version eines Formulars zerbrechen, während der Link zum aktuellen Formular in irgendeiner Unterseite versteckt ist.

Ein Schlüsselement moderner Websites, besonders für Städte und Gemeinden, ist eine intuitive Suchfunktion direkt auf der Seite. Diese sogenannte Onsite-Suche ermöglicht es den



Nutzern, schnell die gewünschten Informationen zu finden, ohne durch unzählige Menüs navigieren zu müssen. „Stellen Sie sich vor, Sie könnten mit einem einzigen Klick alles von Öffnungszeiten, Veranstaltungen bis zu spezifischen Gesetzesdetails finden – das ist die Onsite-Suche,“ erklärt Wendl.

Die Weiterentwicklung der öffentlichen Verwaltung im digitalen Raum dient vor allem dazu, bessere Leistungen für die Bürger zu erzielen. „Der Zugang zu allen benötigten Informationen, vom kommunalen Wohnbau, Gesundheitswesen, Steuern bis hin zu kulturellen Veranstaltungen soll einfach und schnell für jeden zugänglich sein,“ so Wendl weiter. „Unsere Enterprise Search Software searchit soll mit ihrer bequemen Onsite-Suche zu einem solchen bürgerorientiertem Service beizutragen.“

Bildhafte Dokumente wie Scans und Bilder mit einem Klick durchsuchen

„Kommunen müssen viele verschiedene Medien verwalten: Von Bildern, Datenbanken, bis hin zu Zeitungsartikeln und Formularen. Um eine möglichst effiziente Suche zu bieten, kann mit searchit so gut wie jedes Dateiformat durchsucht werden, selbst gescannte Dokumente und Bilder,“ erklärt Wendl. Dazu kann ein weiteres innovatives Werkzeug in den digitalen Werkzeugkasten des öffentlichen Sektors integriert werden: die OCR-Technologie, kurz für 'Optische Zeichenerkennung'. Diese Technik verwandelt gescannte Dokumente und Fotos in durchsuchbaren und lesbaren Text. „Selbst wenn Sie ein Dokument nur als Foto vorliegen haben, kann unser System den Text im Bild erkennen und durchsuchbar machen. Dies erleichtert die Suche nach spezifischen Informationen in einer Vielzahl von Dokumenten erheblich.“

Multisite Search - Übergreifende Suche für alle kommunalen Services

Bund, Ländern und Gemeinden – in den meisten Staaten spielt sich der öffentliche Sektor auf vielerlei Ebenen ab – und das spiegelt sich im digitalen Raum wider. Für Bürger ist nicht immer klar, an welche Institution und Abteilung sie sich mit ihren Anliegen wenden können. Im schlimmsten Fall landet ein Anrufen in einer Telefonkette, die nach mehreren Weiterleitungen in der Sackgasse endet.

„Viele Kommunen bieten eine Vielzahl von Websites – von sozialen Einrichtungen bis hin zu Tourismusverbänden,“ so Wendl. „Optimalerweise kommt hier eine Multisite-Suche zum Einsatz: eine Art Super-Suchfunktion, die es ermöglicht, gleichzeitig auf Informationen von verschiedenen verbundenen Websites zuzugreifen. So könnte ein Bürger mit nur einer Anfrage sowohl lokale Verordnungen als auch überregionale Gesetze einsehen.“

Um eine solche Verknüpfung von Informationen zwischen Ämtern auf staatlicher und lokaler Ebene herzustellen, implementierte Iphos IT Solutions vor drei Jahren die searchit eine Multisite-Suche für das Landesamt für Breitband und Vermessung in Bayern. Das LDBV betreut über 400 amtliche Websites Bayern mit Informationen wie etwa Gesetzestexten. Mit searchit können Bürger beispielsweise auf diesen Websites eines jeden kommunalen Finanzamts auch relevante Informationen von der Hauptseite des Bayrischen Finanzamts finden – und vice versa.“ Jeden Monat werden auf den Seiten der Bayrischen Ämter rund eine Viertelmillion Suchanfragen mit searchit durchgeführt und hunderttausende Dateien verschiedenster Formate mittels Volltextsuche durchsucht.



Inklusivität durch barrierefreie Ergebnisdarstellung

Gemeinden und Städte kommt die besondere Verantwortung zu, ihre Informationen barrierefrei verfügbar zu machen. Wendl berichtet, wie searchit auf diese im öffentlichen Sektor ausschlaggebende Anforderung eingeht: „Ein wichtiger Aspekt unserer Arbeit ist die Gewährleistung, dass Informationen für jeden barrierefrei zugänglich sind, also unabhängig von körperlichen Einschränkungen. Wir setzen dabei auf 'ReadSpeaker'. Diese Software macht Texte durch Sprachausgabe zugänglich. Damit können auch Menschen mit Sehbehinderungen leicht auf Informationen zugreifen - einfach indem sie sich die Inhalte vorlesen lassen.“

Verwaltung im digitalen Raum statt im Wartezimmer

Können Fragen beantwortet werden, ohne dass ein Anruf oder Besuch am Amt notwendig ist, werden mehr Ressourcen für Beamte und Angestellte frei. Zu Zeiten eines Fachkräftemangels im öffentlichen Raum bedeutet das einen geringeren Bearbeitungsaufwand für Mitarbeitende und verbesserte Servicequalität für Bürger - eine Win-win-Situation. Warteschleifen und Warteräumen werden ebenso entlastet und Prozesse können schneller und transparenter ablaufen.

„Wir wissen um den Organisationsaufwand, den das Content Management auf Websites des öffentlichen Raums darstellt,“ spricht Wendl aus Erfahrung, „Mit dem Einsatz einer effektiven Suche können Probleme behoben werden, bevor sie auftreten. Aus unseren Projektschwerpunkten sind wir uns auch des besonderen Anspruchs an Internet-Sicherheit des öffentlichen Sektors bewusst und eliminieren potentielle Sicherheitslücken von Beginn an,“ verspricht Wendl abschließend.

Mehr Infos zur Onsite Search mit searchit unter <https://www.searchit-enterprise-search.com/plugin-suche-fuer-website-intranet/>

Über searchit:

Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions definiert das Thema „Enterprise Search Engines“ für Unternehmen neu. Mit dem Launch von searchit positioniert sich das Unternehmen als nachhaltiger Innovator in der Branche. Ing. Christoph Wendl leitet gemeinsam mit Lyubomir Ivanov als Chief Executive Officer (CEO) das 1998 gegründete Unternehmen, das sich mit innovativen Lösungen den aktuellen Herausforderungen der IT stellt.

Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl
Geschäftsführer der Iphos IT Solutions GmbH
Khekgasse 35
1230 Wien
Tel.: +43 1 869 84 00
E-Mail: info@searchit.cc

searchit
by Iphos IT Solutions GmbH
Khekgasse 35
A-1230 Wien

+43 1 869 84 00
+ 43 1 869 84 00 50
info@searchit.cc
searchit.cc

Geschäftsführer:
Ing. Christoph Wendl,
Lyubomir Ivanov
UID: ATU61293157
FN 254933 b
Handelsgericht Wien