

# Wege durch den Verwaltungdschongel

## - Suchmaschinen als Unterstützung für D115

Jens Klessmann, Informationsbüro d-NRW



Europäische Union und  
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

**NRW.**

**ESG**

European Society for  
eGovernment e.V.



# Übersicht

- Suchmaschinen als Ansatz bei D115
- Ansatz einer Verwaltungssuchmaschine NRW
- Zwischenstand der Testergebnisse

# Problem



# Suchmaschinen und D115

D115 benötigt unter anderem:

- Antworten aus großen, verteilten Wissensbeständen der Verwaltung
- Antworten auch auf ungewöhnliche Fragen
- schnelle Informationsbeschaffung
- gefilterte Internetinformationen

# Lösung Suchmaschine?

Einsatz einer Suchmaschine lohnt besonders wenn:

- Informationen nicht zu 100% aufbereitet und strukturiert sind
- Informationen dezentral verteilt vorliegen
- Ungewöhnliche Informationen verlangt werden

## Diensteintegration für Unternehmen



The screenshot shows a search interface for e-government services. At the top left is the logo for 'Informationsbüro d-NRW' with the text 'in Kooperation mit der ESG'. A 'DRUCKEN' button is in the top right. Below the logo is a button labeled '>> FENSTER SCHLIESSEN'. The main heading is '// SUCHE NACH E-GOVERNMENT-DIENSTEN'. Below this is a paragraph explaining that users can combine multiple criteria to narrow search results. A second paragraph explains that selecting a branch will show all relevant services, while selecting a specific business area will show only those relevant to that area. The search form includes a 'Volltext:' input field, an 'Auswahl:' section with four dropdown menus (Alle Branchen, Alle Geschäftsbereiche, Alle Unternehmenslagen, Alle Regionen), and a 'Suchen' button. At the bottom, it says 'COPYRIGHT 2006 INFORMATIONSBÜRO d-NRW, BOCHUM.'

Informationsbüro  
d-NRW

in Kooperation mit der ESG

>> FENSTER SCHLIESSEN

DRUCKEN

### // SUCHE NACH E-GOVERNMENT-DIENSTEN

Sie können mehrere Kriterien miteinander kombinieren und somit die Trefferanzahl einschränken.

Wenn Sie Ihre Branche auswählen, erhalten Sie als Ergebnis **alle** Dienste angezeigt, die für Sie interessant sind – also diejenigen, die den Unternehmen aller Branchen offen stehen, plus diejenigen, die sich speziell an Unternehmen Ihrer Branche wenden. Wenn Sie nur einen Geschäftsbereich auswählen aber keine Branche, erhalten Sie als Suchergebnis auch viele E-Government-Dienste, die nur für bestimmte Branchen relevant sind.

Volltext:

Auswahl:

- Alle Branchen
- Alle Geschäftsbereiche
- Alle Unternehmenslagen
- Alle Regionen

Suchen

COPYRIGHT 2006 INFORMATIONSBÜRO d-NRW, BOCHUM.

# Grundlagen Informationsbüro d-NRW: Modellumgebung II

## Diensteintegration für Unternehmen

Volltext:

Auswahl:

Bekleidung und Textil (88)

Personal (38)

Geschäftsbetrieb (175)

Alle Regionen

### Suchergebnis

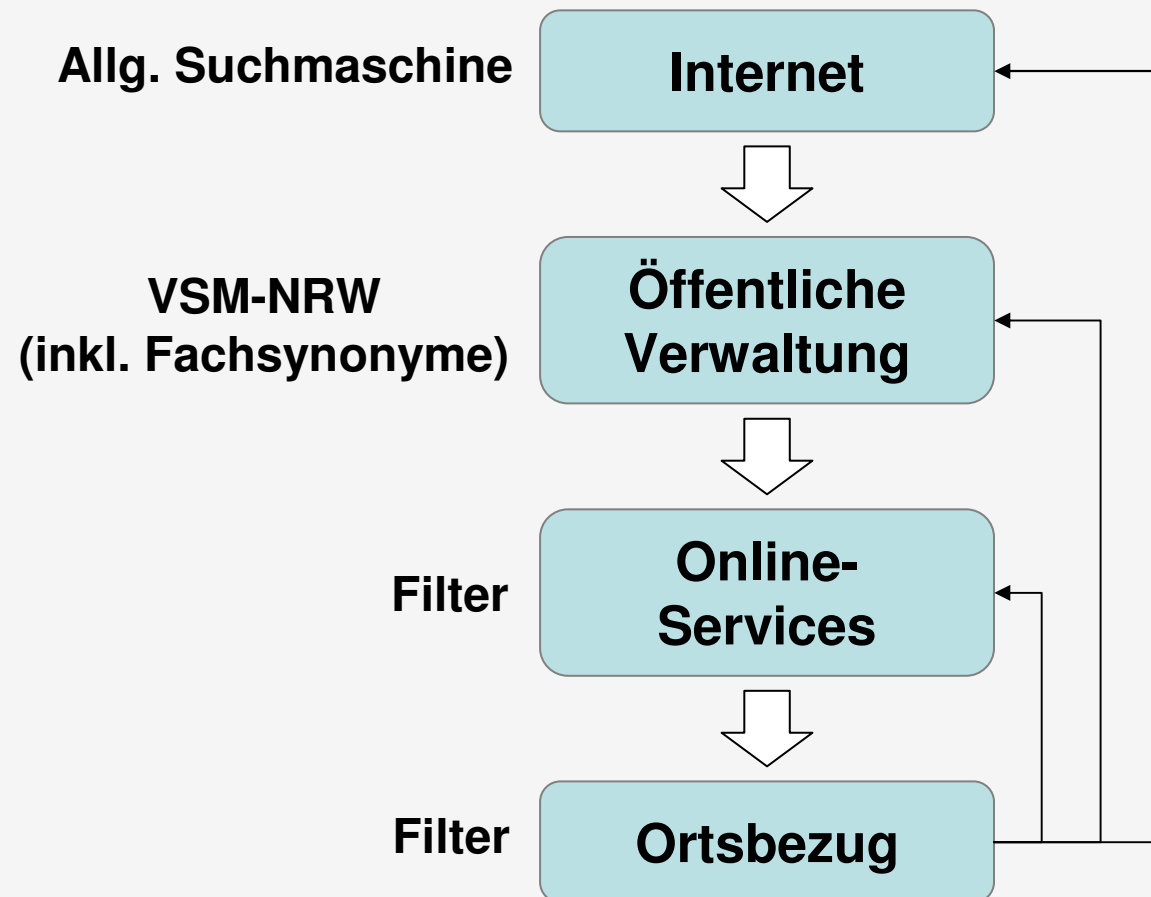
Dienst	Beschreibung
<a href="#">Anträge und Anzeigen im Arbeitsschutz</a>	Anträge-online NRW ist ein Service für Genehmigungs- und Anzeigeverfahren im Arbeitsschutz. Nur einige wenige Angaben des Antragstellers genügen, einen speziell auf ihn zugeschnittenen Formularsatz zusammenzustellen.
<a href="#">Elektronischer Ausbildungsvertrag</a>	Mit dem elektronischen Ausbildungsvertrag "AVBV" können Ausbildungsunternehmen die Daten ihrer Auszubildenden komfortabel erfassen, Ausbildungsverträge ausdrucken und - sofern gewünscht - die Daten an ein Personalinformationssystem übergeben.
<a href="#">Entscheidungen des Bundesarbeitsgerichts</a>	Elektronische Fassungen der Entscheidungen des Bundesarbeitsgerichts stehen im Internet kostenlos zur Information der Öffentlichkeit zur Verfügung.
<a href="#">IHK-Diplomarbeitenbörse</a>	Die IHK-Diplomarbeitenbörse bietet interessierten Unternehmen und engagierten

# Grundlagen Suchmaschine

- Beschluss des KoopA E-Government vom 31.05.2007 zur Durchführung eines gemeinsamen Pilotprojektes „Suchmaschine für Verwaltungsdienstleistungen in NRW“
- Vergleichbares Projekt im Rahmen von Deutschland Online
- Durchführung durch die AG Portale
- Projekt „Diensteintegration“ des Informationsbüros d-NRW als Basis



# Struktur der VSM



# Ziele der VSM-NRW

1. Erhöhung der Transparenz von Verwaltungsdienstleistungen
2. Ein Land und Kommunen übergreifender Ansatz auf der technischen Grundlage einer professionellen Suchmaschine: "Verwaltungssuchmaschine" in NRW ( VSM-NRW )
3. Reduzierung der Trefferzahl durch gezielte Suche ausschließlich in Internetangeboten der öffentlichen Verwaltung.
4. Idealvorstellung: Keine Änderung am Internetangebot, Minimalanforderung: Weitergabe der URL.

# Mögliche Vorteile VSM-NRW

- Schnell realisierbar
- Suchmaschinen stellen inzwischen den „natürlichen“ Zugang eines Benutzers zum Internet dar
- Gezielte Suche nach Dienstleistungen aus einer eingegrenzten URL-Liste zur Verringerung der Trefferanzahl
- Die Nutzerin / der Nutzer einer Suchmaschine kann aus mehreren Treffern den für ihre/seine Fragestellung relevanten heraussuchen
- technische Lösungen stehen auf dem Markt zur Verfügung

# Vergleich VSM - Google

1. Insgesamt deutliche Reduzierung der Trefferanzahl (im Schnitt um den Faktor 14).
2. Treffermenge führt schneller zum Inhalt.
3. Je allgemeiner die Suchanfrage, desto größer der Vorteil der VSM-NRW gegenüber herkömmlichen Google.
4. Synonyme ermöglichen präzisere Suche.
5. Hervorhebung bestimmter Inhalte per „KeyMatch“ möglich.

# Verwaltungssuchmaschine

## Beispiel eines Frontends für die VSM

// VERWALTUNGS-SUCHMASCHINE

Informationsbüro  
d-NRW



in Kooperation mit der **ESG**

Alle ▼

 [Erweiterte Suche](#)  
[Suchtipps](#)

(c) 2006-2007 Informationsbuero d-NRW, Bochum. Powered by Google Search Appliance.

Link zu obigem beispielhaften Frontend:

<http://modellumgebung.egovernmentplattform.de/index.php?id=60>

(Es handelt sich hierbei um einen Pilotversuch in der Entwicklung.)

# Ergebnisse Testphase

## Anforderungen/Klärungsbedarf:

- Teilweise starke Belastung von Webservern
- Zu indizierende Seiten müssen googlefähig sein
- Collections möglich, mit Aufwand verbunden
- KeyMatches/Synonyme erfordern Pflege
- Allg. URLs vs. spezifische URLs

# Fazit

- VSM: Schnelle Umsetzung möglich
- VSM: Suche in wenig strukturierten und verteilten Wissensbeständen
- Wenig Aufwand bei den angefragten Verwaltungen

VSM kann D115 sinnvoll unterstützen:  
Suche nach Wissensbeständen über Verwaltungsgrenzen hinweg

Informationsbüro d-NRW  
Ruhrdigital Besitz-GmbH & Co. KG  
Lise-Meitner-Allee 4  
44801 Bochum  
[infobuero@d-nrw.de](mailto:infobuero@d-nrw.de)

Dr. Angela Barthen

Dr. Bernd Rasche

Melanie Böhm

Jens Klessmann

Ulf Steinmetz

***Recht herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit***