

KATHOLISCHE JUGENDFÜRSORGE DER DIÖZESE AUGSBURG E.V. - über die erfolgreiche Steigerung der Nutzungsqualität

KJF  Mut zum Leben

Artur Koenig

**Leitung Unternehmensentwicklung/ProjektMgt.,
KJF Augsburg**

„Die KJF Augsburg hat ihr Web-Informationsangebot die letzten Jahre kontinuierlich erneuert und sowohl inhaltlich als auch technisch auf den neuesten Stand gebracht. Unseren Internetusern wollen wir durch eine qualitativ hochwertige SUCH-Funktion ein rundes Besuchserlebnis bieten.“

Die KJF

Die KJF Augsburg ist einer der größten Anbieter für Gesundheits-, Sozial- und Bildungsdienstleistungen in Bayern. Seit 1911 bietet das Sozialunternehmen vor allem Kindern, Jugendlichen und Familien mit rund 5.800 Mitarbeitern und 80 Einrichtungen und Diensten Lösungen für die verschiedensten individuellen Bedürfnisse an: in der Kinder- und Jugendhilfe mit Kindertagesstätten, Stationären Wohnformen oder Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung; in Berufsbildungs- und Jugendhilfezentren, durch Angebote für Beruf und Arbeit sowie Integrationsunternehmen und –dienste und Schulen; in der Medizin mit mehreren Kliniken.

Die Aufgabenstellung

Wer orientierungslos ist, fühlt sich verloren. Als einer der größten Sozialdienstleister in Bayern bietet die KJF Augsburg Menschen verlässlich Unterstützung und Orientierung. Diesem Anspruch müssen auch unsere zahlreichen Webseiten gerecht werden, indem die verschiedenen Leistungen dort schnell, einfach und unkompliziert auffindbar sind. So müssen relevante Informationen zum breiten Leistungsspektrum der KJF-Einrichtungen für Besucher der Internetauftritte durch eine einfach zu bedienende integrierte Suchfunktion schnell auffindbar und leicht zugänglich gemacht werden – unabhängig, ob es um das Behandlungsspektrum unserer Kliniken, das Ausbildungsangebot unserer Berufsbildungs- und Jugendhilfezentren oder die verschiedenen Beratungsleistungen unserer Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung geht.

Als Partner zur Umsetzung dieses Vorhabens entschied sich die KJF Augsburg für die SHI GmbH, insbesondere wegen ihrer langjährigen Expertise im Bereich Suchtechnologie und Beratung.

Die für diesen Use Case abgeleiteten und von der SHI GmbH umzusetzenden Anforderungen lassen sich – wie im modernen Information Retrieval üblich – in zwei komplementäre Bereiche unterteilen:



1. Computer-zentrischer Bereich:

- a) Einfacher Sucheinstieg
- b) Unterstützung bei der Eingabe von (z.B. medizinischen) Suchbegriffen
- c) Intelligente Suchfunktionen (z.B. Unschärfe Suche, Suchfilter, Ranking nach Relevanz)
- d) Optisches Hervorheben der gefundenen Suchbegriffe in der Ergebnisliste

2. Benutzer-zentrischer Bereich:

- a) Analysetool als Evaluations- bzw. Feedbacksystem zur stetigen Suchoptimierung
- b) Zentrale Fragestellung: Was wird wann und wie oft gesucht/gefunden?

Die Lösung

Bei der KJF Augsburg wird Wissen als zentrale Ressource gesehen. Schätzungsweise 90 Prozent des unternehmensrelevanten Wissens ist implizites Wissen unserer rund 5.800 Fachkräfte. Durch die maßgeschneiderte Konfiguration und Integration der Suchfunktion können wir nun auch das auf unseren Webseiten verschriftlichte Wissen allen Besuchern durchsuchbar zuteilwerden lassen. Die von der SHI GmbH bereitgestellten Synonymlisten und die Integration von Toleranzen gegenüber der Sucheingabe unterstützen sowohl unsere Mitarbeiter, als auch unsere Besucher erfolgreich dabei, sehr schnell die für sie relevanten Informationen zu finden.

Mit Hilfe der in Echtzeit erhobenen Daten des auf die Bedarfe unserer Nutzer zugeschnittenen Analysetools und der daraus automatisiert erzeugten und bereitgestellten Berichte erhalten wir Aufschluss darüber, welche Informationen, wann und wie oft auf unseren Seiten gesucht und gefunden bzw. nicht gefunden wurden. Dies hilft entscheidend dabei, Aspekte der Suchfunktion zu lokalisieren, die gegebenenfalls noch weiter optimiert werden können.

Die Erfolgsfaktoren

Wir freuen uns sehr, auf der Suche nach einem geeigneten Partner für die verantwortungsvolle und maßgeschneiderte Umsetzung unserer Anforderungen mit der SHI GmbH fündig geworden zu sein.

Gleich in einem ersten Schritt hat uns die SHI GmbH im Rahmen eines gemeinsamen Workshops sehr gut zugehört, sich spürbar in unsere Position versetzt, unseren Bedarf kompetent, beratend analysiert und im Anschluss gezielt in technische Anforderungen übersetzt.

Der weitere Projektverlauf zeichnete sich durch unkomplizierte Kommunikation, proaktive Steuerung (z.B. Live-Demos) und effiziente Zielerreichung unter Einhaltung des gegebenen Zeitplans aus.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass unsere Erwartungen der KJF Augsburg in Bezug auf eine deutlich verbesserte Nutzungsqualität unserer Informationsportale von der SHI GmbH zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt wurden. Denn hierdurch konnte unsere Strategie, Prozesse und Systeme einzusetzen, um Informationen und Wissen systematisch zu lenken und zu verteilen, entscheidend bestärkt werden.

Vor diesem Hintergrund empfehlen auch wir die SHI GmbH gerne weiter.