



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH I - 8/17

MA 14, Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 14 und MA 53,

Prüfung der Suchfunktion wien.at

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	3
Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1	5
Empfehlung Nr. 2	5

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
etc.	et cetera
IT	Informationstechnologie
Nr.	Nummer

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 53 einer Prüfung der Suchfunktion des öffentlichen Internetauftrittes der Stadt Wien "wien.at". Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 88/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Suchfunktion des öffentlichen Internetauftrittes der Stadt Wien "wien.at" einer stichprobenweisen Prüfung.

Im Rahmen der Prüfung war festzustellen, dass auf Basis der von der Magistratsabteilung 53 durchgeführten und vorgelegten Suchanfragen-Analyse für wien.at Verbesserungsbedarf im Bereich der Koordination und der Priorisierung von Inhalten bestand. Hinsichtlich der Verantwortlichkeiten und den ausgewiesenen Maßnahmen für die Suche und der daraus resultierenden Suchergebnisse waren Empfehlungen auszusprechen. Des Weiteren wurde empfohlen, die Suchbegriffe kontinuierlich durch Analysen zu beobachten und entsprechende Maßnahmen zu setzen.

Im Bereich der Effektivität der Suchfunktion des Intranetauftrittes "Stadt Wien intern" waren Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Vom Stadtrechnungshof Wien wurde zusätzlich bemerkt, dass bei der Prüfung der Ordnungsmäßigkeit des Betriebes der Suchfunktion von wien.at bei der Magistratsabteilung 14 in der Dokumentation der Ereignisse in einem IT Service Management Informationssystem qualitätssichernde Maßnahmen zu berücksichtigen wären.

Bericht der Magistratsabteilung 14 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 2 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	1	50,0
In Umsetzung	1	50,0
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Empfehlung Nr. 1

Auf Basis der Evaluierung der Suchfunktion von Stadt Wien intern der Magistratsabteilung 53 wäre diese bei der Umsetzung der Maßnahmen entsprechend zu unterstützen bzw. die notwendigen Ressourcen bereitzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Am 30. August 2017 wurde eine bereits geplante neue Liferay-Release eingespielt und auf wien.intern veröffentlicht. Diese enthielt neben anderen Verbesserungen auch eine deutliche Verbesserung der Suchfunktion mit der Möglichkeit, die Suchergebnisse nach Subsystemen (wien.intern, Abteilungsintranet, Überblick Wien etc.) zu filtern.

Empfehlung Nr. 2

Im Rahmen des IT Service Managements, wäre die Erfassung und Bearbeitung - insbesondere die Zuordnung zu den zutreffenden Servicekategorien - in einem IT Service Management Informationssystem zu evaluieren. Dabei sollten insbesondere qualitätssichernde Maßnahmen nicht unberücksichtigt bleiben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 14 wird Maßnahmen treffen, um die ausgesprochene Empfehlung umzusetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Um den ServiceDesk-Agenten in Incident-Tickets die korrekte Auswahl des Services für die Volltextsuche zu erleichtern, gibt es folgende Service-Einträge:

- Volltextsuche Wiener Rechtsinformationssystem,
- Volltextsuche wien.at,
- Volltextsuche wien.at Intern,
- Volltextsuche wien.at Intern Stadtentwicklung,
- Volltextsuche wien.at Stadtentwicklung.

Es wird ein Wissensdatenbankeintrag erstellt, in dem die Vergabe des korrekten Services erläutert wird. Darüber hinaus erfolgt eine monatliche Qualitätsüberprüfung einer repräsentativen Auswahl von Incident-Tickets.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Februar 2018