

Anlage A2 zur Beschlussvorlage „Erarbeitung einer E-Government-Strategie für die Landeshauptstadt München“

Anlage zur Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 02666 und Nr. 08-14 / V 04111

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Zusammenfassung und Bewertung von wichtigen Punkten der Stellungnahmen der Referate zur Beschlussvorlage „Erarbeitung einer E-Government-Strategie ...“2	
1. Punkt 1: Grundsätzliche Zustimmung zur beantragten Phase	2
2. Punkt 2: E-Government-Aspekte sind in der BV nur rudimentär aber nicht umfassend enthalten. Das gezeichnete Bild von E-Government, aber auch die Defizite bei der LHM bleiben zu unscharf.	2
3. Punkt 3: Frühere Ansätze und Ergebnisse von Arbeitskreisen sind nicht berücksichtigt / eine E-Government Roadmap darf laufende Projekte im E-Government-Umfeld nicht blockieren	3
4. Punkt 4: E-Government zielt ganz wesentlich auf Fachprozesse ab / Fachliche Anforderungen stehen dabei vor den technischen Anforderungen	4
5. Punkt 5: Die Ressourcenanforderungen der Referate sind unterschätzt. Facharchitekten stehen nicht rechtzeitig zur Verfügung. Querschnittsaufgaben des POR sind beim Ressourcenbedarf zu berücksichtigen	5
6. Punkt 6: Fehlende Ressourcen und nicht abdeckbare Überbeanspruchung der bestehenden Kapazitäten im Spannungsumfeld von 4 Großprojekten und weiteren refratsübergreifenden Projekten / Fehlende großprojekt-übergreifende Planung und Steuerung	6
7. Punkt 7: Fehlender Ausblick auf einen summierten, totalen Ressourcen- und Mittelbedarf für „E-Government“ insgesamt.....	7
8. Punkt 8: Datenschutz und Sicherheit der Daten müssen in einer E-Gov-Architektur gewahrt werden	7
9. Punkt 9: Fokussierung auf machbare E-Government-Projekte / Einbeziehung von „Quick Wins“ / nachvollziehbare Kriterien für eine Priorisierung von E-Government-Vorhaben.....	8
10. Punkt 10: Fehlende Hinweise auf demographische Entwicklungen	9

I. Zusammenfassung und Bewertung von wichtigen Punkten der Stellungnahmen der Referate zur Beschlussvorlage „Erarbeitung einer E-Government-Strategie ...“

Im nachfolgenden Text steht die Abkürzung „BV“ für „Beschlussvorlage“.

1. Punkt 1: Grundsätzliche Zustimmung zur beantragten Phase

Thema/Kritik:

Grundsätzlich wird dem Vorgehen, eine E-Government-Strategie zu entwickeln und in einer entsprechenden Phase eine Roadmap für erste konkrete Projekte zu erstellen, zugestimmt. In einigen Stellungnahmen wird darüber hinaus sogar die Überfälligkeit, Notwendigkeit und Unabdingbarkeit von E-Government-Maßnahmen betont.

Das Kommunalreferat allerdings hält die Beschlussvorlage im Moment nicht für entscheidungsreif. Die Gründe (unterschätzter Aufwand, unklarer Ressourceneinsatz im weiteren Projektverlauf, erwartete aber nicht ausgeführte Großprojektdimension im Umfeld laufender Großprojekte, fehlende freie Ressourcen bei fehlender Projekt-Priorisierung) entsprechen weitgehend denen des Gesamtpersonalrats.

Bewertung:

Die beantragte Phase zur genaueren Bestimmung vorrangig durchzuführender Maßnahmen ist nicht zuletzt dadurch motiviert, dass sich ja aus den Entwicklungen der letzten Jahre ein zunehmender Handlungsbedarf im direkten Umfeld der bürger- und unternehmensnahen Leistungen abzeichnet, die die Referate anbieten wollen oder müssen. Der Aufbau einer E-Government-fähigen Architektur soll den Fachprozessen der Referate dienen und ist kein Selbstzweck. Eine sorgsame Vorbereitung der notwendigen Schritte und Projekte in Form einer Roadmap liegt im Interesse der Referate, weil dabei auch der Ressourcenbedarf betrachtet werden soll.

Auf die aktuelle Ressourcensituation ist in Kap. 6 der Beschlussvorlage eingegangen worden. Die Abgrenzung der beantragten Phase von nachfolgenden Phasen ist in Kap. 8 der Beschlussvorlage vorgenommen worden. Die dort aufgeführten Punkte liefern auch Antworten auf die Bedenken des Kommunalreferats

2. Punkt 2: E-Government-Aspekte sind in der Beschlussvorlage nur rudimentär aber nicht umfassend enthalten. Das gezeichnete Bild von E-Government, aber auch die Defizite bei der LHM bleiben zu unscharf.

Thema/Kritik:

In einigen Stellungnahmen wird festgestellt, dass die vorliegende Beschlussvorlage bei weitem nicht alle Aspekte von E-Government erfasst und diskutiert. Auch die Defizite und speziellen Anforderungen der LHM hätten noch deutlicher herausgearbeitet werden sollen.

Bewertung:

Eine umfassende Behandlung des Themas E-Government ist in einer Beschlussvorlage weder zielführend noch möglich (s. hierzu auch die Diskussion in Kap. 8 der Beschlussvorlage, Punkt B). Durch das Direktorium wurde eine geeignete Themenauswahl getroffen, die für die Begründung einer „E-Government-Strategiephase“ ausreichend sein sollte. Dabei wurden im Vorfeld auch Ergebnisse früherer Ansätze gesichtet.

Weitere Aspekte oder Erwartungen an E-Government, wie sie z.B. in der Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferats, des Kulturreferates, des Referates für Stadtplanung und Bauordnung oder auch des Personal- und Organisationsreferats aufgelistet sind, können und sollen trotz der thematischen Begrenzung der Beschlussvorlage in der kommenden Analysephase in angemessener Weise aufgegriffen werden. Dies betrifft u.a. auch den künftigen Einsatz des nPA im E-Government-Umfeld, worauf schon in der Einleitung der BV, aber z.B. auch in Kap. 3.2.9 hingewiesen wird. Auch andere speziellere Anliegen wie z.B. jene des Kulturreferats sind bei der Roadmap-Planung in passender Form einzubeziehen.

Bezüglich der geforderten deutlicheren Herausarbeitung von Defiziten ist zu sagen, dass die in der Beschlussvorlage exemplarisch genannten Defizite bereits so erheblich sind, dass sie die Einleitung zügiger, aber gleichzeitig wohlüberlegter und abgewogener Schritte und Maßnahmen im Sinne eines noch handhabbaren Stufenplans rechtfertigen. Dass die im Text schon genannten Defizite, aber auch in der BV noch gar nicht diskutierte Mängel in Rahmen der beantragten Untersuchungen zu präzisieren und in ihren Auswirkungen schärfer herauszuarbeiten sind, ergibt sich im übrigen aus den Leitfragen und der Aufgabenliste zur Strategiephase.

3. Punkt 3: Frühere Ansätze und Ergebnisse von Arbeitskreisen sind nicht berücksichtigt / eine E-Government Roadmap darf laufende Projekte im E-Government-Umfeld nicht blockieren

Thema/Kritik:

In einzelnen Stellungnahmen wird auf frühere Ergebnisse und Ansätze verwiesen. Hinsichtlich laufender Projekte wird vorsorglich gefordert, dass dort erzielte Fortschritte nicht gefährdet oder verworfen werden dürfen.

Bewertung:

Frühere Ansätze zu einer E-Government-Strategie sind nicht zuletzt daran gescheitert, dass oft ein zu umfassender Ansatz - u.a. über eine Geschäftsprozessanalyse in allen Referaten - gewählt wurde. Das Direktorium hat in der Zusammenfassung zu Kap. 4 deshalb ein **stufenweises Vorgehen** unter Beachtung von Kosten/Nutzen-Relationen gefordert. Die beantragte Phase soll diese Anforderung durch Erstellung einer Roadmap-Planung unterfüttern.

Dies ist eine Konsequenz aus bisherigen Erfahrungen, die auch den Ratschlägen externer Experten entspricht. Eine Vernachlässigung bisheriger Ansätze ist nicht intendiert. Die in der Beschlussvorlage aufgeführten Defizite sind durch bisherige Ansätze im übrigen ja nicht behoben. Zu berücksichtigen ist auch, dass sich bestimmte Technologien erst in den letzten Jahren konsolidiert haben (Bsp. SOA).

Die Ergebnisse früherer Arbeitskreise liegen zudem nicht in jedem Fall in direkt verwertbarer Form vor. Die dynamische Entwicklung der Anforderungen auf europäischer und der Bundesebene ist dort zudem noch nicht hinreichend berücksichtigt.

Bezüglich laufender Projekte ist kein Stop vorgesehen. Eine Koordinierung und Bündelung der unterschiedlichen Anstrengungen erscheint jedoch mittelfristig sinnvoll. Ferner ist das in den laufenden Projekten aufgebaute Wissen so aufzubereiten, dass es auch für andere nutzbar wird. Auch auf die Wiederverwendbarkeit eingesetzter Komponenten ist zu achten. Dies spricht für eine angemessene Berücksichtigung in der Roadmap-Planung und einen Erfahrungsaustausch, der auch nach der beantragten Phase weiterzuführen ist.

4. Punkt 4: E-Government zielt ganz wesentlich auf Fachprozesse ab / Fachliche Anforderungen stehen dabei vor den technischen Anforderungen

Thema/Kritik:

Viele Referate merken an, dass E-Government nicht nur den Aufbau einer geeigneten technischen Architektur betrifft. Vielmehr ist die Re-Organisation fachlicher Abläufe von wesentlicher – wenn nicht primärer – Bedeutung. Diese (notwendige) Reorganisation von Arbeitsprozessen in den Referaten, aber auch referatsübergreifend, ist absehbar mit erheblichen Aufwänden für die Referate verbunden. Schon um Fehlinvestitionen zu vermeiden, gilt zudem ein Primat fachlicher Anforderungen vor technischen Lösungsansätzen.

Bewertung:

Auf die Frage der Erhebung fachlicher Anforderungen und die Frage der flexiblen Prozessunterstützung wird in den grundsätzlichen Feststellungen und Ausführungen von Kapitel 8 eingegangen. Sehen Sie im besonderen die Diskussionspunkte A und C.

Natürlich sind spezielle fachliche Anforderungen in zugehörigen Projekten auszudefinieren. Selbstverständlich gilt auch, dass technische Systeme so ausgelegt werden müssen, dass sie fachliche Arbeitsprozesse und Dienstleistungen optimal unterstützen. Insofern besteht hier Übereinstimmung. Ob eine vollständige, detaillierte und alle Referate umfassende Prozessanalyse und Anforderungsanalyse aber jeglichen anderen Maßnahmen zum Aufbau einer E-Government-Architektur vorausgehen muss, kann jedoch aus vielen Gründen bezweifelt werden. Einige Argumente wurden bereits unter den Punkten A bis C des Kapitel 8 erörtert. Zudem entspricht dies nicht mehr zwingend aktuellen Vorgehensmodellen in der IT („early und evolutionary prototyping“ speziell im Falle von Web-Applikationen) und der zeitliche Vorlauf bis zu ersten praktischen technischen Umsetzungen wäre immens.

Zudem gilt auch:

Das Anforderungsprofil an bestimmte Basisdienste (z.B. E-Mail), der Anpassbarkeit (Customizing) sowie an deren Schnittstellen ist vielfach und auch sehr umfassend schon aus anderen vergleichbaren E-Government-Projekten bekannt (z.B. Saga-Richtlinien und Publikationen auf den DOL-Webseiten). Ferner sind bestimmte Basiskomponenten von fundamentaler Bedeutung auch für andere nachgelagerte und speziellere Dienste.

Insofern erscheint die Zusammenstellung der Grundbausteine einer E-Government-Architektur und eine sinnvolle Priorisierung für entsprechende Einführungsprojekte möglich. Von der Sorge eventueller Ressourcenprobleme abgesehen, ist zudem nicht zu erkennen, warum ein solcher grundsätzlicher Bebauungsplan für eine E-Government-Architektur nicht bereits jetzt an den abzufragenden grundlegenden E-Government-Anforderungen der Referate gemessen werden könnte.

5. Punkt 5: Die Ressourcenanforderungen der Referate sind unterschätzt. Facharchitekten stehen nicht rechtzeitig zur Verfügung. Querschnittsaufgaben des POR sind beim Ressourcenbedarf zu berücksichtigen

Thema/Kritik:

Auch wegen umfangreicher interner Abstimmprozesse gehen etliche Referate davon aus, dass die Anforderung von 1 Personenmonat pro Referat/Eigenbetrieb bis zu einem Faktor 3 unterschätzt ist. Die erforderlichen Facharchitekten stehen nicht oder nicht rechtzeitig zur Verfügung.

Bewertung:

In Gesprächen mit externen Beratern und Vertretern namhafter IT-Firmen wurde ein unteres Zeitlimit für eine Roadmap-Phase von 3 Monaten bei Einsatz 2 externer und 2 interner Berater als realistisch angesehen. Dabei wurde allerdings implizit davon ausgegangen,

dass an zentraler Stelle sowohl technische als auch fachliche Informationen in gebündelter und abrufbarer Form vorliegen.

Das Direktorium hat den Ressourcenbedarf daher deutlich höher angesetzt und die Abfrage von grundsätzlichen, wenn möglich priorisierten Bedarfs-Anforderungen aus den Referaten berücksichtigt.

Eine vollständige Erfassung und Analyse aller Fachprozesse wird dabei weder vom Direktorium noch von externen Beratern als Voraussetzung einer ersten Roadmap-Definition gesehen. Gründe: Viele Anforderungen sind strukturell ähnlich und auch in anderen Verwaltungen schon erhoben worden. Die Grundstrukturen und Basiskomponenten einer E-Gov-Architektur sind in vielen Projekten im Bundesgebiet bereits ausführlich diskutiert und analysiert worden und müssen nicht in vollem Umfang neu erarbeitet werden. In vielen Fällen kann der grundlegende Bedarf vermutlich über standardisierte Listen abgefragt und überprüft werden.

Sollte sich bei der Befragung der Referate dann herauskristalisieren, dass im Einzelfall spezielle, komplexe oder neuartige Themen erschlossen werden müssen, so sind entsprechende „Projekte“ zur Anforderungsaufnahme in die „Roadmap“ einzuarbeiten.

Die Frage, ob die „Facharchitekten“ rechtzeitig zur Verfügung stehen, erfüllt die Referate mit Sorge. Das Direktorium geht davon aus, dass das Wissen über **grundsätzliche** Anforderungen an E-Government-bezogene Interaktionen mit den Kunden der Referate auch heute schon vorhanden und abfragbar ist. Wichtig für die beantragte Phase ist das Erkennen und Aufgreifen von grundlegenden Anforderungen an E-Government. Die Facharchitekten sollen die adäquate Zusammenführung und Bewertung des Anforderungswissens gewährleisten. Ein Teil dieser Aufgabe kann aber auch von fachkundigen Mitarbeitern übernommen werden.

Bezüglich der anzuwendenden Abfrage- und Interview-Techniken wird zudem von einem wertvollen Beitrag durch externe Experten ausgegangen. Deren Erfahrungen bei vergleichbaren Anforderungsaufnahmen werden helfen, sich auf die essentiellen Punkte zu konzentrieren.

Die von den Referaten gesehenen Schwierigkeiten bei der Zusammenziehung verteilten Wissens relativieren sich aus unserer Sicht wegen der Konzentration auf grundsätzliche Anforderungen (und nicht Details) und gezielten Abfrageverfahren, bei denen ggf. vorgegebene Anforderungslisten zu überprüfen sind. Querschnittsaufgaben sind über 2 PM (18 statt 16 PM) berücksichtigt.

6. Punkt 6: Fehlende Ressourcen und nicht abdeckbare Überbeanspruchung der bestehenden Kapazitäten im Spannungsumfeld von 4 Großprojekten und weiteren refratsübergreifenden Projekten / Fehlende großprojekt-übergreifende Planung und Steuerung

Thema/Kritik:

Die abzusehenden parallele Abwicklung von 4 Großprojekten, nämlich von Mit-KonkreT, LIMUX und E-Government sowie „mfm“, erfordert im Besonderen bei den Referaten absehbar mehr Ressourcen als zur Verfügung stehen.

Dies gilt bereits für die beantragte E-Government-Strategiephase. Die benötigten Facharchitekten stehen nicht oder nicht zeitgerecht zur Verfügung. Der durchgehende Ressourcen-Mangel ist als massiver Risikofaktor für das Gelingen der beabsichtigten E-Government-Anstrengungen zu bewerten – aus Sicht des GPR ist er sogar ein KO-Kriterium. In jedem Fall ist damit zu rechnen, dass die Summe der Aufgaben aus allen laufenden Projekten und einer ersten E-Government Phase nicht mehr bewältigt und im Zeitraum der vorgesehenen 6 Monate nicht abgearbeitet werden kann.

Eine abgestimmte und priorisierte Verteilung der verfügbaren Ressourcen auf die anstehenden Aufgaben in allen Großprojekten ist aus Sicht der Referate vor dem Start einer E-Government-Strategiephase zwingend erforderlich. Die Projekte sind im Sinne einer übergreifenden IT-Strategie zu koordinieren.

Bewertung:

Wie bereits bei der Erörterung der Sozialverträglichkeit (Kap. 6 der BV) dargestellt, wird in der Zeitplanung nun die Verfügbarkeit der Facharchitekten angemessen berücksichtigt. Mit einer ersten Ausschreibung wird bereits ein Teil der Stellen für Facharchitekten besetzt. Danach kann die Erarbeitung der E-Government-Strategie beginnen.

Darüber hinaus ist besonders darauf hinzuweisen, dass die Ergebnisse der Untersuchung, die Gegenstand dieser Beschlussvorlage ist, ja gerade helfen sollen, bei der Bewältigung der Folgeprojekte Ressourcenproblemen zu vermeiden – und zwar durch Vorschläge für eine geeignete Projektorganisation (Multiprojektmanagement, etc.) und über Bedarfsabschätzungen für die absehbaren Projekte.

7. Punkt 7: Fehlender Ausblick auf einen summierten, totalen Ressourcen- und Mittelbedarf für „E-Government“ insgesamt

Thema/Kritik:

Die Beschlussvorlage äußert sich nicht zu den absehbaren Gesamt-Kosten und zum Ressourcenbedarf späterer umfassenderer E-Government-Projekte. Nach Meinung der Refe-

rate ist ein Großprojekt mit der Dimension und mindestens der Komplexität von MIT-KonkreT jedoch schon heute absehbar.

Bewertung:

Das Direktorium geht davon aus, dass die avisierte Phase ein Stufenmodell erarbeiten wird, aus dem sich dann ein erster zeitlich gestreckter Investitionsbedarf ergeben kann. Heute schon integrierte Summen für eine noch nicht definierte Abfolge von Projekten zu nennen, wäre kaum seriös. Wie in der Beschlussvorlage jedoch angemerkt, ist es aber durchaus Aufgabe der anstehenden Phase, solche Abschätzungen für definierte Projekte, auch unter Rückgriff auf die Erfahrungen von externen Fachleuten und eruierbare Zahlen aus den Projekten anderer Großstädte, durchzuführen. Dazu muss jedoch vor allem der unmittelbare Handlungsbedarf für die Landeshauptstadt wesentlich fundierter als bisher definiert und bewertet werden.

Ferner ist unter Mithilfe von externen Experten erst noch genauer zu definieren, was man angesichts einer sich laufend und hochdynamisch wandelnden Anforderungspalette an „E-Government-Dienste“ überhaupt seriös abschätzen kann. Vernünftige Aussagen lassen sich vermutlich nur für den Aufbau bestimmter Basiskomponenten einer wachsenden Architektur treffen, nicht aber für die heute noch gar nicht absehbare Vielfalt referats- und aufgabenspezifischer Projekte, die sich aus neuen und sich wandelnden E-Government-Anforderungen an die Kommunalverwaltung in den nächsten 10 Jahren ergeben werden.

8. Punkt 8: Datenschutz und Sicherheit der Daten müssen in einer E-Government-Architektur gewahrt werden

Bewertung:

Dieses Thema wurde auch in der der Sitzung der IT-Kommission am 17.03. aufgegriffen und beantwortet. In der Beschlussvorlage wird aus Sicht des Direktoriums an mehreren Stellen herausgearbeitet, dass erhebliche Sicherheitsanforderungen bei Datentransfers und Interaktionen im Internet oder über Behördennetze zu erfüllen sind. Gleiches gilt für den internen Zugriff auf sensible Daten. Hier spielt der Aufbau von zentralen Berechtigungssystemen gegebenenfalls in Kombination mit der verschlüsselten Ablage von sensiblen Daten eine essentielle Rolle. Diese Thematik ist in der beantragten Phase selbstverständlich in angemessener Form zu behandeln. Der entsprechende Handlungsbedarf für die LHM ist herauszuarbeiten.

9. Punkt 9: Fokussierung auf machbare E-Government-Projekte / Einbeziehung von „Quick Wins“ / nachvollziehbare Kriterien für eine Priorisierung von E-Government-Vorhaben

Thema/Kritik:

Einige Referate legen Wert auf die Feststellung, dass eine Fokussierung auf „machbare Projekte“ und im besonderen auf Projekte, die „Quick Wins“ versprechen, erforderlich ist. Ferner sollen Rahmenvorgaben entwickelt werden, die eine angemessene und nachvollziehbare Priorisierung kommender Projekte im E-Government-Umfeld ermöglichen.

Bewertung:

Den Leitfragen für die beantragte Phase ist aus Sicht des Direktoriums hinreichend zu entnehmen, dass eine nachvollziehbare Priorisierung von Vorhaben ein wesentliches Anliegen der beantragten Phase darstellt. Es ist deshalb davon auszugehen, dass die im Zuge der Roadmap-Erstellung erarbeiteten Bewertungs- und Priorisierungskriterien für die ersten E-Government-Projekte so aufbereitet werden, dass sie auch bei der Bewertung später kommender Projekte als nachvollziehbare Maßstäbe eingesetzt werden können.

Sollten „Quick Wins“ tatsächlich erkennbar werden, sind sie angemessen zu bewerten. Das Direktorium sieht als ein geeignetes Kriterium für die Priorisierung der Vorhaben allerdings den erwarteten referatsübergreifenden Nutzen von einzuführenden Komponenten. Gemeint ist hier also ein Nutzen, der bei der Etablierung einer geplanten Komponente nicht einem Referat alleine sondern mehreren Referaten gleichzeitig erwächst. Darauf wurde in den durchgeführten Diskussionen mit Referatsvertretern explizit hingewiesen.

Dass unter anderem die Bereitstellung einer transaktionsfähigen Portaltechnologie oder etwa die Einführung von E-Payment-Systemen einen breiten Querschnittsnutzen aufweisen können, liegt auf der Hand. Hinzu kommt die absehbare positive Außenwirkung.

Ähnliches gilt aber auch für die Einführung von Verschlüsselungstechnologien, den Ausbau des für das RAW eingeführten Web-Mail-Systems für die Nutzung durch andere Referate oder etwa Software zur Darstellung von interaktiven WEB 2.0-Foren, etc.. In die anstehende Prioritätensetzung müssen also zusätzliche Kriterien einfließen. Hierbei möchte das Direktorium auch die Erfahrung von Experten aus anderen E-Government-Vorhaben berücksichtigen. Bereits heute eine Priorisierung bei der Einführung essentieller Basis-komponenten vorzunehmen, wäre aus Sicht des Direktoriums verfrüht. Aus den Anforderungen verschiedener Referate an das Direktorium im letzten Jahr ist allerdings abzulesen, dass die Referate selbst dem gesicherten Daten- und Dokumentenaustausch mit Kunden hohe Bedeutung beimessen.

10. Punkt 10: Fehlende Hinweise auf demographische Entwicklungen

Thema/Kritik:

In der Stellungnahme des POR wird angemahnt, demographischer Einflussfaktoren, die eine Optimierung von Verwaltungsprozessen im Sinne von E-Government erzwingen, herauszuarbeiten.

Bewertung:

Ergänzend zu der entsprechenden Anmerkung in Kap. 1.1 der BV wird darauf verwiesen, dass unter anderem das Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme eine 20-30 prozentige Effizienzsteigerung von Verwaltungsprozessen in den nächsten 10 Jahren für notwendig hält. Ein Grund hierfür ist die demographische Entwicklung und die absehbare sinkende Mitarbeiterzahl in der öffentlichen Verwaltung. Ähnliche Zahlen wurden auf dem One Stop Government-Kongress im Juni 2009 in Stuttgart genannt. Generell wird davon ausgegangen, dass die Einführung von E-Government-Technologien dabei mithelfen kann, diese Effizienzsteigerung zu erreichen.