

Συμπεράσματα Σεμιναρίου Ερμούπολης 2012

Συνάντηση Σεμιναρίου για την
Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΜΠ - 14/11/2012

Στόχος Σεμιναρίου 2012

- 1) Η διερεύνηση του **ρόλου** που μπορούν να έχουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την επανεκκίνηση της αναπτυξιακής δυναμικής της ελληνικής οικονομίας, τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης και επομένως τη βελτίωση των δημόσιων οικονομικών.
- 2) Η διερεύνηση των **προϋποθέσεων** και κατ' επέκταση των **πολιτικών** που απαιτούνται για να συμβεί αυτό.

Το διττό πρόβλημα της ελληνικής οικονομίας

- **Οξύτατη κρίση δημοσιονομικών μεγεθών** → υψηλό δημόσιο έλλειμμα και χρέος, αδυναμία δανεισμού, παρατεταμένη ύφεση, υψηλή ανεργία
- **Πρόβλημα Ανταγωνιστικότητας:** Επιδείνωση της θέσης της ελληνικής οικονομίας στο διεθνή καταμερισμό εργασίας (υποχώρηση της ανταγωνιστικής θέσης)
 - **Διπλή ανταγωνιστική πίεση** στις ελληνικές επιχειρήσεις
 - Από φθηνούς παραγωγούς (επιχειρήσεις από «χώρες χαμηλού κόστους εργασίας»)
 - Από ποιοτικούς και διαφοροποιημένους παραγωγούς (επιχειρήσεις από χώρες υψηλών τεχνολογικών/ παραγωγικών δυνατοτήτων).

Το κενό στη δημόσια συζήτηση για το οικονομικό ζήτημα της χώρας

- Στην **αναζήτηση** των αιτίων, αλλά και της διεξόδου για την έξοδο από την κρίση
 - κυριαρχεί το ζήτημα των **μακροοικονομικών παραμέτρων** (επίπεδο μισθών/συντάξεων, φορολογικών συντελεστών κλπ.) και
 - απουσιάζει η διάσταση της τεχνολογίας, της **καινοτομίας**, ευρύτερα της **γνώσης** και των **θεσμών/μηχανισμών** που τις αξιοποιούν και τις προωθούν.

Οικονομική Μεγέθυνση χωρίς ανάλογη Τεχνολογική Ανάπτυξη

- Η μακρά πορεία **οικονομικής μεγέθυνσης** (1993 -2008) στηριζόταν σε σημαντικό βαθμό στα μεγάλα **έργα υποδομής** και στην ισχυρή τόνωση της **καταναλωτικής ζήτησης**.
- Σημαντικές **(συστημικές) υστερήσεις** στη διασύνδεση του παραγωγικού/επιχειρηματικού συστήματος με την **τεχνολογία**, την **καινοτομία** και τη **γνώση**.

Το κεντρικό ζητούμενο

- Πως εν μέσω της απαραίτητης δημοσιονομικής προσαρμογής και της απαιτούμενης μακροοικονομικής διαχείρισής της θα κινητοποιηθεί το **αναπτυξιακό δυναμικό** (υφιστάμενο, λανθάνον και δυνητικό) της χώρας και θα ενεργοποιηθεί μια **νέα** αναπτυξιακή και **μεγεθυντική τροχιά** προς ένα **ποιοτικότερο αναπτυξιακό πρότυπο** με επίκεντρο τη γνώση, την αξιοποίηση της τεχνολογίας παντού και για όλους και την παραγωγή καινοτομιών?

ΤΠΕ: Ένα πολύτιμο και ελλειπώς αξιοποιημένο κοίτασμα

- **Δημόσια Διοίκηση/Περιφερειακή & Τοπική Αυτοδιοίκηση**
 - **Αύξηση Παραγωγικότητας:**
Εξοικονόμηση Πόρων + Βελτίωση Εσόδων + Ενίσχυση Διαφάνειας
 - Βελτίωση **παρεχόμενων υπηρεσιών** σε:
 - **Πολίτες** (εξοικονόμηση χρόνου / βελτίωση ποιότητας ζωής)
 - **Επιχειρήσεις** (αύξηση παραγωγικότητας- ανταγωνιστικότητας)

ΤΠΕ: Ένα πολύτιμο και ελλειπώς αξιοποιημένο κοίτασμα

- **Επιχειρήσεις-Χρήστες**

1. Κλάδοι με μεγάλη συμμετοχή στο ΑΕΠ (π.χ. τουρισμός, ναυτιλία)
 2. Κλάδοι με παραδοσιακά ισχυρή παρουσία (π.χ. τρόφιμα, κατασκευές)
 3. Κλάδοι με προοπτικές ταχείας ανάπτυξης (π.χ. ανανεώσιμες πηγές ενέργειας)
- Η διάχυση και η βελτίωση της χρήσης των ΤΠΕ έχει να συνεισφέρει σε πολλές κατευθύνσεις και κυρίως:
- στη μείωση του **κόστους παραγωγής**
 - στην υποστήριξη **καινοτόμων δράσεων** των επιχειρήσεων
- ώστε να παράγουν νέα **διαφοροποιημένα και τυποποιημένα** προϊόντα/υπηρεσίες διευκολύνοντας την πρόσβασή τους σε **νέες (διεθνείς) αγορές**.

ΤΠΕ: Ένα πολύτιμο και ελλειπώς αξιοποιημένο κοίτασμα

- **Εταιρείες ΤΠΕ**

- Μια κρίσιμη προϋπόθεση για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα αποτελεί η βελτίωση της **ποιότητας της προσφοράς** προϊόντων και υπηρεσιών από τις εγχώριες εταιρείες πληροφορικής (υφιστάμενες και νέες)
- Ενίσχυση του **κεφαλαίου γνώσης** (τεχνολογικής & οργανωτικής), της **καινοτομικότητας** και **ανταγωνιστικότητας** των εταιρειών πληροφορικής
- Δυνατότητα αύξησης **εξαγωγικών δραστηριοτήτων**

Κατάταξη Ελλάδας ως προς Διεθνείς Δείκτες

- **E-Government Development Index 2012** του ΟΗΕ:
 - **37^η θέση** (από 41^η το 2010) σε 193 χώρες του κόσμου και την **20^η θέση** (από 22^η το 2010) στην Ε.Ε..
- Δείκτες **Online Sophistication & Full Online Availability** της ΕΕ:
 - Για το 2010 η Ελλάδα καταλαμβάνει τη **χαμηλότερη θέση** μεταξύ 31 χωρών (ΕΕ-27 και Νορβηγία, Ελβετία, Τουρκία, Κροατία).
- The **Networked Readiness Index** του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ (WEF):
 - **59^η θέση** σε 142 χώρες για το 2011-2012 ενώ είχε πέσει έως και την 64^η θέση για το 2010-2011 από την 31^η θέση το 2001-2002.

Στρατηγικές Ενέργειες

- Οι ΤΠΕ ως **κεντρική προτεραιότητα** της δημόσιας πολιτικής
- Ανάγκη για έναν **λειτουργικό απολογισμό** της αξιοποίησης των ΤΠΕ στην ελληνική δημόσια διοίκηση/αυτοδιοίκηση, οικονομία και κοινωνία.
- Διαμόρφωση **Εθνικής Στρατηγικής** για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Κεντρικός Συντονισμός & Αποκεντρωμένη Υλοποίηση

Τέσσερις (4) βασικοί Άξονες της Στρατηγικής

- 1) Ενίσχυση και μεγαλύτερη αξιοποίηση ψηφιακών υποδομών: **Ευρυζωνικών και Cloud Computing.**
- 2) Βαθύτερη και ευρύτερη πραγμάτωση της **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**
- 3) Σημαντική ενίσχυση της καινοτομικότητας, ανταγωνιστικότητας και εξωστρέφειας του **ελληνικού οικοσυστήματος ΤΠΕ**
- 4) Εξάπλωση και εμπάθυνση της **χρήσης των ΤΠΕ** από την ελληνική **κοινωνία/οικονομία.**

Ψηφιακές Υποδομές: Ευρυζωνικά Δίκτυα

- **Μεσομακροπρόθεσμο Επίπεδο**
 - Αναζήτηση της πιο ωφέλιμης αλλά και εφικτής **ισορροπίας** μεταξύ **υψηλής ευρυζωνικής ταχύτητας** και **ευρύτατης γεωγραφικής κάλυψης**
 - **Συνέργια** μεταξύ των **υφιστάμενων ευρυζωνικών υποδομών** αλλά και των **προβλεπόμενων έργων** ενίσχυσης τους
 - Επέκταση και Διασύνδεση των **MAN**,
 - Οπτική ίνα μέχρι το σπίτι – **FTTH**
 - Ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε αγροτικές περιοχές (**rural broadband**)
 - Ασύρματα δίκτυα (**WiFi**)
 - Αναβάθμιση δικτύου «**Σύζευξις**»
 - Ανάπτυξη υποδομών **FTTH** σε αρκετά **μεγάλο μέρος των αστικών περιοχών μέσω:**
 - **Δημόσιας χρηματοδοτικής στήριξης** από **κοινοτικούς πόρους** (Κ.Π.Σ., Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων κλπ.)
 - **Συμπληρωματικών πολιτικών:** Ρυθμιστικά μέτρα για **συνέργια** με άλλα τεχνικά έργα και επιδοτούμενες δράσεις για τα κτίρια (π.χ. περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος), **ενίσχυση/συνάθροιση** της δημόσιας και ιδιωτικής ζήτησης

Ψηφιακές Υποδομές: Ευρυζωνικά Δίκτυα

- **Βραχυπρόθεσμο Επίπεδο**
 - **Άμεση λειτουργία των MAN** που έχουν αναπτυχθεί στους 72 μεγαλύτερους Δήμους της χώρας (εκτός Αθήνας/Θεσσαλονίκης) ώστε να προκύψουν άμεσα οφέλη από τη χρήση τους και να αποτραπεί η απαξίωσή τους.
 - Καταγραφή των **ασύρματων δικτύων** των δήμων και της κατάστασης στην οποία βρίσκονται έτσι ώστε να προγραμματιστούν οι κατάλληλες ενέργειες **αξιοποίησης** και **ενοποίησης** τους καθώς και απόκτησης **συνέργειας** με τα MAN.

Ψηφιακές Υποδομές: Cloud Computing

- **Οφέλη ανταγωνιστικότητας** για την ελληνική οικονομία από τη διάχυση της χρήσης του **Cloud Computing** (μελέτη IOBE)
 - **Εξοικονόμηση δαπανών**
 - Εξοικονόμηση κόστους εξοπλισμού
 - Αυξημένη παραγωγικότητα
 - Εξοικονόμηση ενέργειας
 - **Αύξηση παραγωγής**
 - Διαχείριση αιχμών ζήτησης
 - Ευελιξία (Scalability)
 - Δημιουργία νέων επιχειρήσεων

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να έχει δύο βασικούς στόχους:
 1. **Βελτίωση των υπηρεσιών** προς πολίτες/επιχειρήσεις
 2. **Εξοικονόμηση δαπανών.**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Στρατηγικές Κατευθύνσεις:

- Η νομοθετική ρύθμιση δεν αρκεί - Ανάγκη **οδικού χάρτη υλοποίησης** της σχεδιαζόμενης στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Θέσπιση **συγκεκριμένων στόχων** για κάθε εγχείρημα σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες του δημόσιου τομέα.
- Η **ευθύνη** της επίτευξης αυτών των στόχων να ανατίθεται σε **συγκεκριμένα στελέχη**, τα οποία να υποστηρίζονται και ελέγχονται από **υψηλούς πολιτικούς προϊσταμένους**.
- Σχέδιο για κατάλληλη **Διαχείριση της Αλλαγής**.
 - Έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση ενδεχόμενων αντιστάσεων από το εσωτερικό του οργανισμού/φορέα
 - Κατάλληλη αναδιάταξη των στελεχών και αναδιοργάνωση των διαδικασιών χωρίς να παρεμποδίζεται η τρέχουσα λειτουργία του φορέα.
 - Η διαχείριση του **χρόνου** αποτελεί κομβικό ζήτημα.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- **Έργα ΤΠΕ** - Οι αγοραστές συνήθως δεν γνωρίζουν επαρκώς τι χρειάζονται και οι προμηθευτές προτιμούν να διαθέτουν έτοιμες λύσεις.

Αναγκαίες αλλαγές :

- Μετρήσιμοι **επιχειρησιακοί στόχοι**
- **Λειτουργικές προδιαγραφές** με βάση αυτούς τους στόχους
- Έμφαση στο επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών και όχι στην εργολαβική αντίληψη των έργων
- Ουσιαστική **εμπλοκή των χρηστών** από τη φάση του σχεδιασμού
- **Βήμα-βήμα ευέλικτες δράσεις** (agile methodology)
- Πόροι για συντήρηση και διαρκή αναβάθμιση
- Να εξετάζονται κατά περίπτωση:
 - **Νέα ευέλικτα χρηματοδοτικά μοντέλα** - Σύμπραξη μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ), Ανάθεση της παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα (Outsourcing), Πραγματοποίηση συμφωνιών πλαισίου (Framework Agreements)
 - Η ανάπτυξη συστημάτων από τους **εσωτερικούς ανθρώπινους πόρους**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Υιοθέτηση νέων εργαλείων και τεχνολογικών προσεγγίσεων:
 - Cloud Computing
 - Αρθρωτή-«υπηρεσιοστραφή» αρχιτεκτονική (SOA) μέσω web-service τεχνολογιών (APIs, SOAP end-points κλπ.)
 - Ανοιχτό λογισμικό
 - Ανοιχτό και ελεύθερα διαθέσιμο περιεχόμενο/γνώση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Οργανωσιακές Παρεμβάσεις:

- Προτυποποίηση, **απλοποίηση** και στη συνέχεια αυτοματοποίηση-**ψηφιοποίηση** των επιχειρησιακών **διαδικασιών** και της ροής της πληροφορίας και των εγγράφων που σχετίζονται με την παροχή κάθε υπηρεσίας και ιδιαίτερα των υπηρεσιών που παρέχονται πιο συχνά.
 - Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 3979/2011
 - Εμπειρία-Τεχνογνωσία από το έργο LGAF της ΚΕΔΕ
- Ο **ανθρώπινος παράγοντας** κλειδί επιτυχίας.
Οικοδόμηση ικανοτήτων αξιοποίησης των ΤΠΕ.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Ανάπτυξη και Διαχείριση **Ανθρώπινων Πόρων** (Στελεχών ΤΠΕ & υπόλοιπων εργαζομένων-χρηστών):
 - Καλύτερη αξιοποίηση και **επιμόρφωση** του **υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού**
 - Προσέλκυση **νέων ανθρώπων με αναβαθμισμένες δεξιότητες** και γνώσεις στις ΤΠΕ και στη διαχείρισή τους
 - Ανάπτυξη **ανθρώπινων δικτύων** κωδικοποίησης και **μεταφοράς της πείρας** και της **διάχυτης γνώσης**

Τοπική/Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση

Βασικοί Στόχοι

- 1) Βελτίωση των **υπηρεσιών** προς τους δημότες και τις τοπικές επιχειρήσεις.
- 2) Αύξηση της **αποδοτικότητας** της εσωτερικής λειτουργίας των ΟΤΑ.
- 3) Ενίσχυση της **διαφάνειας**, της **διαβούλευσης** με το δημότη και της **συμμετοχής** του στα δημοτικά πράγματα.
- 4) Ενίσχυση της **τοπικής ανάπτυξης**.
- 5) Βελτίωση της **συνεργασίας** μεταξύ των δήμων, των περιφερειών και της αποκεντρωμένης διοίκησης για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Τοπική/Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση

Ανθρώπινο Δυναμικό

- **Ενδυνάμωση των μονάδων ΤΠΕ** των δήμων
- Συγκρότηση **οριζόντιων δικτύων** μεταξύ των στελεχών ΤΠΕ (και όχι μόνο) των ΟΤΑ
- Στοχευμένα προγράμματα ενίσχυσης των δεξιοτήτων των υπόλοιπων **εργαζομένων-χρηστών** ώστε να βελτιώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο την παραγωγικότητα της εργασίας τους.
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίησή των **αιρετών** για τη σημασία του ζητήματος της λειτουργικής αξιοποίησης των ΤΠΕ ώστε να το θέσουν ψηλά στη δημοτική ατζέντα.

Τοπική/Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

- Διάχυση της αξιοποίησης του **πilotικού έργου LGAF** της ΚΕΔΕ από τους μεγάλους δήμους της χώρας.
- Το αντικείμενο του έργου ήταν η ανάπτυξη μιας **κεντρικής πλατφόρμας** και η σύνδεση και επίτευξη διαλειτουργικότητας αυτής της πλατφόρμας με τις υπάρχουσες εφαρμογές των δήμων με στόχο την:
 - Παροχή **e-government υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας** (επιπέδου 3 και 4) στους πολίτες / τοπικές επιχειρήσεις μέσω της προτυποποίησης και αυτοματοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών των δήμων που τις "παράγουν" και,
 - Αποδοτικότερη **διαχείριση της πληροφορίας-γνώσης** για τους δήμους.

Τοπική/Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

- Σε πιο βραχυπρόθεσμο επίπεδο, αποκέντρωση της παροχής υπηρεσιών στα τοπικά διαμερίσματα (**δημοτικά e-ΚΕΠ**) και η ταυτόχρονη υλοποίηση του **επιπέδου 1** για όλες τις κατηγορίες διοικητικών υπηρεσιών όλων των δήμων.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων που δίνουν οι διαδικτυακές τεχνολογίες Web 2.0 και 3.0 με στόχο την ενίσχυση της **διαβούλευσης και συμμετοχικότητας** των δημοτών και την ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης (τουρισμός κλπ.).

Οικοσύστημα ΤΠΕ

- Σε γενικές γραμμές, ο τομέας της πληροφορικής παρουσιάζει **χαμηλό επίπεδο καινοτομίας και έλλειμμα στην απορρόφηση γνώσης**
- Η χαμηλή καινοτομικότητα και κατ'επέκταση ανταγωνιστικότητα του κλάδου της πληροφορικής σε συνδυασμό με τις **αρνητικές επιπτώσεις της κρίσης** (μείωση εγχώριας ζήτησης, πιστωτική στενότητα, έλλειψη ρευστότητας, αβεβαιότητα και επιδείνωση του επενδυτικού κλίματος) έχει οδηγήσει σε σημαντική **συρρίκνωση των οικονομικών αποτελεσμάτων** των περισσότερων επιχειρήσεων του κλάδου απειλώντας τη βιωσιμότητα πολλών εξ' αυτών.
- Στόχος θα πρέπει να είναι η σταδιακή δημιουργία ενός **εξωστρεφούς, αποτελεσματικού και αποδοτικού** οικοσυστήματος ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία.

Οικοσύστημα ΤΠΕ

Στόχοι

- **Επανατοποθέτηση των στρατηγικών προτεραιοτήτων και επενδύσεων της βιομηχανίας ΤΠΕ με άξονα τις υπηρεσίες (Knowledge-Based Services)**
- **«Αναμόχλευση» της βιομηχανικής δομής του κλάδου για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα**
 - Συνεργασία των «παραδοσιακών» επιχειρήσεων με start-ups και Πανεπιστήμια
 - Δημιουργία Clusters
 - Στρατηγικές συνεργασίες-συμμαχίες με ξένες εταιρείες

Οικοσύστημα ΤΠΕ

Στόχοι

- Ενίσχυση της **ερευνητικής δραστηριότητας** των εταιρειών ΤΠΕ μέσω και της διασύνδεσής τους με φορείς έρευνας (πανεπιστήμια / ερευνητικά κέντρα).
- Δημιουργία και συνεχής ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων εντάσεως γνώσης στον κλάδο των ΤΠΕ (αλλά και γενικότερα) καθώς η **επιχειρηματικότητα εντάσεως γνώσης** αποτελεί έναν από τους βασικούς μηχανισμούς μετατροπής της παραγόμενης έρευνας και γνώσης σε εμπορικά αξιοποιήσιμη καινοτομία.
 - **Καλλιέργεια επιχειρηματικών ικανοτήτων** στα πανεπιστήμια.

Οικοσύστημα ΤΠΕ

Στόχοι

- Συμμετοχή των εταιρειών πληροφορικής σε **παγκόσμια δίκτυα καινοτομίας**.
 - Μεγάλες διεθνείς εταιρείες όπως η Google και η Apple αναζητούν στην παγκόσμια αγορά μικρές **εξειδικευμένες επιχειρήσεις** και διάσπαρτα δίκτυα γνώσης ώστε να εμπλουτίσουν τις τεχνολογικές τους πλατφόρμες με νέες καινοτομίες (εφαρμογές και περιεχόμενο).
- Σημαντικό ρόλο μπορεί να έχει η **δημόσια ζήτηση** καθώς ο στενότερος και ευρύτερος δημόσιος τομέας είναι ένας πολύ **«ισχυρός αγοραστής»** για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ΤΠΕ και μπορεί να συντελέσει με τις επιλογές του στον **επαναπροσανατολισμό της βιομηχανίας**.

Οικοσύστημα ΤΠΕ

- Το ελπιδοφόρο παράδειγμα των **νέων επιχειρήσεων κινητών εφαρμογών** στην Ελλάδα
 - Απασχολούν 4000-4500 εργαζομένους (από τους οποίους 1000 υψηλής επιστημονικής στάθμης).
 - Συνολικός κύκλος εργασιών > 400 εκατ. Ευρώ.
 - Επιχειρηματική παρουσία σε πολλές χώρες.
 - Η πελατειακή τους βάση περιλαμβάνει μεγάλους διεθνείς παραγωγούς κινητών συσκευών και επίσης διεθνείς και εγχώριους παρόχους κινητής τηλεφωνίας.

Χρήση από την Κοινωνία/Οικονομία

- Στοιχεία της Eurostat (2011) [πολίτες]:
 - Το **επίπεδο χρήσης** του ίντερνετ στην Ελλάδα είναι εμφανώς **χαμηλότερο** από το μέσο ευρωπαϊκό.
 - Το 47% των πολιτών στην Ελλάδα είναι **τακτικοί χρήστες** του ίντερνετ (τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα) ενώ το μέσο ποσοστό των τακτικών χρηστών στην Ε.Ε. είναι 68%.
 - Το χάσμα παρουσιάζεται πολύ μεγαλύτερο στις **μεγάλες ηλικίες (55+)** και στους πολίτες με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο.
 - Η Ελλάδα δεν απέχει σημαντικά από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο όσον αφορά πιο **απλές υπηρεσίες** (πληροφόρηση, ανάγνωση εφημερίδων, χρήση social media).
 - Μεγαλύτερο χάσμα υπάρχει ως προς τις πιο **ολοκληρωμένες υπηρεσίες** (e-commerce και e-government).

Χρήση από την Κοινωνία/Οικονομία

- Στοιχεία της Eurostat (2011) [επιχειρήσεις]:
 - **On-line αγορές** πραγματοποίησε το 35% των επιχειρήσεων της Ε.Ε. το 2010 ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ελληνικών ήταν 13%.
 - **Online πωλήσεις** πραγματοποίησε το 15% ευρωπαϊκών επιχειρήσεων ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ελληνικών ήταν 9%.
 - Ο **κύκλος εργασιών** που αφορά το **e-commerce** αποτελεί το 14% του συνολικού κύκλου εργασιών των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων ενώ για τις ελληνικές επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό είναι πολύ χαμηλότερο (4%).
 - Το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που κάνει χρήση υπηρεσιών **e-government** είναι σχεδόν ίσο με το μέσο ευρωπαϊκό (77% και 75% αντίστοιχα).

Χρήση από την Κοινωνία/Οικονομία

- **Θετικές προσδοκίες** για ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Έρευνα ομάδας INFOSTRAG)
 - Σχεδόν 9 στους 10 χρήστες Διαδικτύου προτίθενται να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες egov στο μέλλον **ΑΝ γνώριζαν τα οφέλη σε χρόνο, χρήμα, συμμετοχή στα κοινά**
 - Το ίδιο ισχύει **και για τους μη χρήστες Διαδικτύου**
- Οι πολιτικές και δράσεις **ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης** των χρηστών (πολιτών/επιχειρήσεων) θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα **στοχευμένες** στη διάχυση της χρήσης υπηρεσιών που λειτουργούν κανονικά και συνεπάγονται σημαντικά οφέλη για τους χρήστες καθώς:
 - Κρίσιμο παράγοντα αποτελεί η **θετική εμπειρία** από τη χρήση μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας