

# Βήμα Φοιτητών & Ερευνητών

Η κοινωνική διάσταση της δημόσιας διοίκησης και ο ρόλος της συστημικής επιστήμης

Photo by John Schnobrich on Unsplash



## Κουλεντιανού Μαρία

[LinkedIn](#)

Υποψήφια Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Πειραιώς



## Πέκκα-Οικονόμου Βικτώρια

[LinkedIn](#)

Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Πειραιώς

### Key ideas:

- 1) Η σωστή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης αποτελεί προϋπόθεση δημιουργίας ευνοϊκού περιβάλλοντος κοινωνικής προόδου και ανάπτυξης των παραγωγικών δυνάμεων του τόπου
- 2) Η απόκτηση ψηφιακού εγγραμματισμού από το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης απαιτείται από το νέο τοπίο της σύγχρονης διοίκησης
- 3) Η αποδοτικότητα ενός οργανισμού εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα και την οικονομικότητα του

**Η** Δημόσια Διοίκηση συνδέεται με τη διαχείριση δημόσιων υποθέσεων και συνολικότερα υποθέσεων που αφορούν τους πολίτες που διαμένουν στην ελληνική επικράτεια, έχοντας προσανατολισμό προς την εξυπηρέτηση δημοσίων αναγκών και σκοπών του δημοσίου γενικού συμφέροντος. Επομένως, το νέο διοικητικό περιβάλλον, που προσδιορίζεται, μεταξύ άλλων από τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς, αλλαγές στο σύστημα των κοινωνικών αξιών και τις αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών απαιτεί άμεσες και συντονισμένες αλλαγές στην ποιότητα των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Η οργανωτική αλλαγή, που είναι η πιο δύσκολη μορφή διοικητικής παρέμβασης, απαιτεί μακροχρόνιες διαδικασίες και προϋποθέτει να αποκτηθούν δεξιότητες<sup>1</sup> από το προσωπικό, οι οποίες θα συμβάλλουν στην αποτελεσματική συμμετοχή των υπαλλήλων στην αναγκαία οργανωτική αλλαγή

της Δημόσιας Διοίκησης.

Η Δημόσια Διοίκηση είναι ένας μικρόκοσμος της κοινωνίας, που χαρακτηρίζεται από την αύξηση του αριθμού των γυναικών που εργάζονται, αντικατοπτρίζοντας την τάση του εργατικού δυναμικού, και του αριθμού των ατόμων με αναπηρία, λόγω της μείωσης των εμποδίων πρόσβασής τους στην εργασία. Ένα διαφορετικό και πιο αντιπροσωπευτικό εργατικό δυναμικό, το οποίο αντικατοπτρίζει καλύτερα τη σύνθεση των κοινωνιών σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, τις αναπηρίες, την εθνοτική καταγωγή και το πολιτισμικό υπόβαθρο, συμβάλλει στη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Παράλληλα, όμως η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από γήρανση του εργατικού δυναμικού. Για την επίτευξη μακροπρόθεσμης αποδοτικότητας και παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πολίτες, θα πρέπει να εντατικοποιηθούν προγράμματα διαρκούς κατάρτισης για τους ηλικιωμένους εργαζόμενους. Με τον τρόπο αυτό

θα τους δοθούν ευκαιρίες μάθησης και καλλιέργειας σύγχρονων δεξιοτήτων, που θα τους επικουρούν στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους στον υπόλοιπο εργασιακό τους βίο<sup>2</sup>. Η σωστή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης αποτελεί προϋπόθεση δημιουργίας ευνοϊκού περιβάλλοντος κοινωνικής προόδου και ανάπτυξης των παραγωγικών δυνάμεων του τόπου, παρέχοντας τους την ευκαιρία να αξιοποιήσουν στο μέγιστο βαθμό τις δυνατότητές τους. Εξάλλου, η επανέναρξη της αναπτυξιακής διαδικασίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ικανότητα προσαρμογής της δημόσιας διοίκησης στα νέα δεδομένα, την ενίσχυση της κοινωνικής πολιτικής και την πλήρη ανταπόκρισή της στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η συστημική επιστήμη που αναπτύχθηκε μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο επιτρέπει να μελετηθούν τα προβλήματα και συμβάλλει στην διατύπωση λύσεων, όπως η απόκτηση ψηφιακού εγγραματισμού από το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης, όπως απαιτείται από το νέο τοπίο της σύγχρονης διοίκησης.

### Συστημική Θεωρία & Μοντελοποίηση

#### Προβλήματα

Η ανάπτυξη της γενικής θεωρίας συστημάτων εξυπηρετεί πρωτίστως στην τυποποίηση και διαμόρφωση ενός γενικού πλαισίου βασικών αρχών. Πρόκειται για ένα διεπιστημονικό γνωστικό πεδίο το οποίο παρέχει έναν κοινό τρόπο σκέψης με στόχο την ανάπτυξη μεθοδολογικών πλαισίων για τη μελέτη και την ανάλυση μιας ομάδας συνιστωσών που συνεργάζονται για να παραγάγουν ένα αποτέλεσμα (Σύστημα).

Σήμερα, στο εξωτερικό περιβάλλον οι σχέσεις που αναπτύσσονται γίνονται ολοένα και περισσότερο περίπλοκες. Τα συστήματα μεγαλώνουν και απλώνονται περισσότερο ενώ η διασύνδεσή τους καθίσταται περιπλοκότερη. Με τόσο μεγάλη αλληλεπίδραση, αποτελεί λογικό επακόλουθο η

μελέτη ενός συστήματος να οδηγήσει σε σημείο γνωστικής υπερφόρτωσης και αδιεξόδου. Η συστημική σκέψη όμως, αποτελεί το εργαλείο για την αντιμετώπιση αυτών των σύγχρονων προκλήσεων.

Η προσέγγιση της θεωρίας συστημάτων εκκινεί από τον εντοπισμό και τον καθορισμό υφιστάμενων προβλημάτων στα συστήματα με δυναμική προσέγγιση και επιστημονική μεθοδολογία, ενώ συνεχίζει μέσω της χαρτογράφησης τους.

Με την εφαρμογή της μοντελοποίησης οι λύσεις που θα προταθούν αναμένεται να είναι εφαρμόσιμες (με παρόμοια αναμενόμενα αποτελέσματα) στο πλαίσιο του παρατηρούμενου συστήματος, με την έμπρακτη βελτίωση της ροής των πληροφοριών και της διακίνησής τους μεταξύ των τμημάτων της διαδικασίας, καθώς υλοποιείται από τα συμμετέχοντα μέρη. Εν τέλει, η μοντελοποίηση καταλήγει στην πραγμάτωση της ολοκλήρωσης της προσδοκώμενης αλλαγής ή μεταρρύθμισης. Ευθύς αμέσως θα δούμε την πρακτική εφαρμογή της μοντελοποίησης για επίλυση προβλημάτων στο δημόσιο τομέα.

### Ψηφιοποίηση δημόσιας διοίκησης

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί ένα σύμπλοκο σύστημα που χειρίζεται ποικιλία εισροών και πόρων για να παράγει τα αναγκαία αποτελέσματα, τις εισροές που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του οικονομικού, κοινωνικού, πολιτικού συστήματος της χώρας. Η συμπλοκότητα αυξάνεται από τις δυναμικές, συνεχείς αλληλεπιδράσεις μεταξύ του εξωτερικού περιβάλλοντος, του θεσμικού πλαισίου, της οργανωτικής δομής, της διοικητικής διάρθρωσης, του ανθρώπινου παράγοντα και της τεχνολογίας.

Εξάλλου, πρέπει να αναφέρουμε την ιδιαιτερότητα των παρόχων υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης, που στη σύγχρονη βιβλιογραφία κατατάσσονται στους Οργανισμούς Τρίτου Τομέα. Αν και δεν υπάρχει τυποποιημένος ορισμός των οργανισμών αυτών,

πρόκειται ιδίως για οργανισμούς που επιδιώκουν την επίτευξη κοινωνικών στόχων, μέσω επιχειρηματικών μεθόδων. Αυτό που θέλουμε εν προκειμένω, είναι να πετύχουμε την αναδιάρθρωση του δημοσίου τομέα και την υποστήριξή του ως «κοινωνική επιχείρηση», δηλαδή την χρήση των κατάλληλων τεχνολογικών μέσων για την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών, με απώτερο στόχο να είναι οι υπηρεσίες πιο εναρμονισμένες με τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών<sup>3</sup>.

Μια τέτοια προσπάθεια ήταν η ψηφιοποίηση του κράτους. Με την πανδημία COVID-19 επιταχύνθηκε ο ρυθμός ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης. Ο ιστοτόπος «[gov.gr](http://gov.gr)» εκκίνησε τη λειτουργία του ως πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες τουλάχιστον δύο μήνες νωρίτερα από τον αρχικό προγραμματισμό. Η ιστοσελίδα ήταν προγραμματισμένη να λειτουργήσει και η πανδημία απλά επίσπευσε τη διαδικασία. Επίσης δημιουργήθηκαν πολύ γρήγορα πλατφόρμες όπως το e-presence, η πλατφόρμα τηλεδιασκέψεων του Εθνικού Δικτύου Υποδομών, Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ), που πλέον αξιοποιεί το δημόσιο συνολικά<sup>4</sup>.

Οι άδειες για παράλληλες τηλεδιασκέψεις έφτασαν τις 1.000. Επιπλέον οι πιο βασικές αλληλεπιδράσεις του πολίτη με το κράτος σε επίπεδο έγχαρτης συναλλαγής είναι οι πρώτες που ψηφιοποιήθηκαν, π.χ. πιστοποιητικά κληρονομιάς, οικογενειακής κατάστασης και προσωρινή άδεια οδήγησης για νέους οδηγούς.

### Συμπεράσματα

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η πανδημία φαίνεται ότι θα αφήσει πίσω της και κάποια θετικά στοιχεία, όπως είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης, της χώρας και θα μπορούσε να διερευνηθεί μελλοντικά εάν οι αλλαγές στη δημόσια διοίκηση επιφέρουν και απώλεια θέσεων εργασίας ή, με τη συστημική προσέγγιση, υπάρχουν στελέχη με νέες δεξιότητες και γνώσεις.

Η αποδοτικότητα είναι μια αξία που εμπνέεται κυρίως από τον ιδιωτικό τομέα. Ωστόσο, είναι το κριτήριο μέτρησης των βασικών υπηρεσιών που παρέχονται προς τον πολίτη. Η αποδοτικότητα ενός οργανισμού εξαρτάται από δύο παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας είναι ο βαθμός κατά τον οποίο πετυχαίνει τους στόχους του (η αποτελεσματικότητα) και ο δεύτερος παράγοντας είναι το πλήθος των πόρων που χρησιμοποιεί (η οικονομικότητα) για να παράγει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Στόχος της μεταρρύθμισης πρέπει να είναι η περαιτέρω ανάπτυξη της τεχνολογίας και τεχνογνωσίας του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και η προώθηση και η διαχείριση των αποτελεσμάτων που απορρέουν από αυτή. Το τελευταίο συνιστά τεράστια υπεραξία και παρακαταθήκη για μια σύγχρονη κοινωνική δημόσια διοίκηση, στις επόμενες δεκαετίες.

<sup>1</sup>Η αυξανόμενη έμφαση στις δεξιότητες του 21<sup>ου</sup> αιώνα φαίνεται ότι προέρχεται από ένα ευρύ φάσμα οικονομικών, κοινωνικών και άλλων κινήτρων που σχετίζονται με την ανθρωπότητα και περιλαμβάνουν την ανάγκη να ενισχυθεί η ανάπτυξη παραμένοντας ανταγωνιστική καθώς και να υπάρξει μεγαλύτερη ανοχή, σεβασμός και κατανόηση όσον αφορά την ισότητα των φύλων, την πολιτιστική και περιβαλλοντική πολυμορφία προκειμένου να διασφαλιστεί η βιώσιμη κοινωνική και περιβαλλοντική ανάπτυξη. Yoko, S., (2015). Transversal Competencies in Education Policy and Practice. 2013 Asia – Pacific Education Research Institutes Network (ERI-Net). Regional Synthesis Report (PHASE I). Regional Study on Unesco, Paris and Unesco Bangkok Office.

<sup>2</sup>Η Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης, Μετάφραση-Επιμέλεια Καρβούνης Αντώνης, 2017

<sup>3</sup>Deakins D. & Freel M. (2017) Επιχειρηματικότητα και Μικρές Επιχειρήσεις. Επιστημονική Επιμέλεια: Πέκκα -Οικονόμου Β. και Χατζηδημητρίου Ι., 2η ΕΚΔΟΣΗ.

<sup>4</sup>Ανέστη, Κ., 2020. Ο Κυριάκος Πιερρακάκης στο [iefimerida](http://iefimerida) - Εξηγεί πως έκανε την ψηφιακή επανάσταση του ελληνικού κράτους -Τι λέει για την επιτήρηση του πολίτη.