



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ-
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΡΚΑΔΙΑΣ ΣΤΗΝ
ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΣΗΣ

Ελευθέριος ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ PMS07003

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:
Δρ. Δασκαλοπούλου Ειρήνη

ΤΡΙΠΟΛΗ 2009

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή αποτελεί το αποτέλεσμα της προσπάθειας που καταβλήθηκε κατά τα δύο τελευταία έτη, στα πλαίσια του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου στη Δημόσια Διοίκηση.

Πολύτιμη βοήθεια στο έργο αυτό προσέφεραν τόσο ο επιβλέπων καθηγητής όσο και το υπόλοιπο εκπαιδευτικό προσωπικό του προγράμματος, καθώς επίσης, και όλοι οι συνάδελφοι-συμφοιτητές, ο καθένας με τον τρόπο του.

Εξίσου σημαντική υπήρξε και η συμβολή κάποιων ατόμων από το εργασιακό περιβάλλον και κυρίως των ανθρώπων τής οικογένειάς μου, οι οποίοι παρά τις δυσκολίες που παρουσιάστηκαν όλο αυτόν τον καιρό, δεν έπαψαν να εκφράζουν τη συμπαράστασή τους.

Σε αυτούς τους ανθρώπους αφιερώνεται η διπλωματική εργασία που ακολουθεί.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο σκοπός της διατριβής αυτής είναι η προσαρμογή και μεταφορά όλων όσων αναπτύχθηκαν στα μαθήματα, τις διαλέξεις και τις εργασίες τού μεταπτυχιακού προγράμματος, στο χώρο εργασίας, με απώτερο στόχο τη μετακίνησή του από το σημερινό προβληματικό τρόπο λειτουργίας του, και τη μετατροπή του σε ένα νέο σύγχρονο και κυρίως αποτελεσματικό για την κοινωνία οργανισμό.

Στην αρχή παρουσιάζεται η σημασία των μεταφορών στην κοινωνική και οικονομική ζωή ενός κράτους και αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους επεμβαίνει και πρέπει να επεμβαίνει η δημόσια διοίκηση. Ο τομέας των οδικών μεταφορών και των επικοινωνιών είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους παγκοσμίως. Για το λόγο αυτό δε μπορεί να ακολουθηθούν οι συνήθεις ρυθμοί εκσυγχρονισμού των δημόσιων οργανισμών, αλλά είναι απαραίτητη η αξιοποίηση κάθε εξειδικευμένης γνώσης που μπορεί να διαθέτει μια υπηρεσία.

Ακολουθεί η αυτοαξιολόγηση της διοικητικής ικανότητας της υπηρεσίας, η οποία γίνεται για πρώτη φορά με τρόπο συγκροτημένο και ολοκληρωμένο. Η προσπάθεια δε γίνεται για να ανιχνευθούν όλες οι αδυναμίες, αλλά για να καταγραφούν οι πιο σημαντικές (ακόμη και αυτές που θεωρούνται αυτονόητες) με τρόπο κατανοητό που να μπορεί να οδηγήσει στην εξεύρεση λύσεων.

Στις λύσεις αυτές είναι που δίνεται η μεγαλύτερη βαρύτητα. Στο σημείο αυτό η συσσωρευμένη γνώση τού μεταπτυχιακού προγράμματος χρησιμοποιείται ως εργαλείο για την ανάπτυξη καινοτόμων προτάσεων και πρωτοβουλιών.

Πέρα από την αντιμετώπιση των εσωτερικών προβλημάτων, εξετάζεται και η δυνατότητα παρέμβασης σε θέματα που αφορούν στις μεταφορές και στην αυτοκίνηση και ενδιαφέρουν πιο άμεσα το κοινωνικό σύνολο. Στο σημείο αυτό χρησιμοποιούνται βασικές αρχές και εργαλεία που είναι ευρύτατα αποδεκτά, αφού σε αντίθετη περίπτωση, υπάρχει ο κίνδυνος να παρασυρθούμε σε μη ρεαλιστικές τοποθετήσεις.

Τέλος, όλες οι προτάσεις και οι δράσεις τίθενται σε ένα πλαίσιο ώστε να αποτελέσουν ένα ενιαίο σύνολο παρεμβάσεων προς την επίτευξη των κύριων στόχων τού οργανισμού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία αναπτύσσονται θέματα που αφορούν στη λειτουργία τόσο των Νομαρχιακών Υπηρεσιών Μεταφορών & Επικοινωνιών (Ν.Υ.Μ.Ε.), όσο και των ίδιων των μεταφορών.

Η κρατική παρέμβαση στις οδικές μεταφορές είναι αναγκαία αφού οι τελευταίες επηρεάζουν άμεσα κάθε πτυχή τής κοινωνικής και οικονομικής ζωής. Παράλληλα εξασφαλίζεται και η ικανοποίηση της ανάγκης για οδική ασφάλεια, καθώς και της ανάγκης για άντληση εσόδων από το κράτος.

Η Ν.Υ.Μ.Ε. παρουσιάζει, περισσότερο ή λιγότερο, τα ίδια προβλήματα και την ίδια αναποτελεσματικότητα με άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Για να αξιολογηθεί η λειτουργική ικανότητά της χρησιμοποιείται το εργαλείο του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (C.A.F.). Μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στην ανάληψη δράσης για τη βελτίωση της εικόνας, εστιάζοντας περισσότερο στο ανθρώπινο δυναμικό.

Με βάση το C.A.F. αναπτύσσεται ένα νέο σύστημα αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού. Την ίδια στιγμή, καταστρώνεται και ένα πλάνο προώθησης του έργου τής υπηρεσίας με στόχο την προσέλκυση νέων υπαλλήλων.

Εξετάζεται η σημασία των μεταφορών και του αυτοκινήτου και από την πλευρά των πολιτών, προσεγγίζοντάς την από τρεις κατευθύνσεις: εκπαιδευτική, οικονομική και χρηστική. Με βάση τη θεωρία τής ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών του Maslow, εντοπίζονται οι συνιστώσες εκείνες στις οποίες μπορεί να παρέμβει το κράτος, προωθώντας προγράμματα εμπλουτισμού τής θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης των υποψήφιων οδηγών μέσω των προγραμμάτων «ΜΑΘΑΙΝΩ».

Στην οικονομική διάσταση του θέματος, προτείνονται τα προγράμματα «ΟΡ.Ε.Α.» και «ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.» που συμβάλλουν στην ανακούφιση μέρους τού κόστους που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής, και στην αντιμετώπιση του περιβαλλοντικού προβλήματος της διάθεσης των παλαιών αυτοκινήτων.

Όλες οι παραπάνω παρεμβάσεις ενσωματώνονται σε ένα ενιαίο και κυρίως εφικτό πλαίσιο δράσης με την ονομασία «Ο.Δ.Ο.Σ. ΖΩ.Η.Σ.». Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται ότι όλες οι λειτουργίες και ενέργειες στοχεύουν προς μια κοινή κατεύθυνση. Η εφαρμογή τού πλαισίου οδηγεί στην ικανοποίηση των 14 σημείων τής προσέγγισης του Deming και καταλήγουν στη στροφή τού οργανισμού προς τη φιλοσοφία τής ολικής ποιότητας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΗ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ.....	1
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	2
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΤΗΤΕΣ	3
ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	4
ΑΝΤΛΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ	5
ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ	6
ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΕΡΓΟ.....	6
ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	7
ΕΜΠΟΡΙΟ ΟΧΗΜΑΤΩΝ.....	8
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	8
ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	9
Η ΑΝΑΓΚΗ ΥΠΑΡΕΞΗΣ ΤΩΝ ΝΥΜΕ ΚΑΙ Ο ΧΩΡΟΣ	
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ	10
ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	11
ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	12
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΝΥΜΕ.....	15
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	15
ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΟΜΗ.....	15
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΝΥΜΕ ...	17
ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	17
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ.....	19
ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ.....	20
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	35
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	37
ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΣ	72
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ.....	73
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ.....	73
ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ.....	73
ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	74
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΥΜΕ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΜΑΘΑΙΝΩ».....	78
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΚΤΟΣ ΔΡΟΜΟΥ ΟΔΗΓΗΣΗ.....	78
ΟΔΗΓΗΣΗ ΜΕ ΥΠΕΡ-ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ.....	83
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	87
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΥΜΕ	102
ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗ	102
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗ	109
ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	112
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ (ΟΡ.Ε.Α.)	112
ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ & ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΞΕΧΩΡΙΣΤΩΝ	
ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ (ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.).....	113
ΑΡΧΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΕΥΡΥΝΣΗΣ ΟΔΗΓΙΚΗΣ	
ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ – ΑΛΛΑΖΩ ΑΝΤΙΛΗΨΗ & ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ (Ο.Δ.Ο.Σ. ΖΩ.Η.Σ.)»	116
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΟΦΕΛΗ	117
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	120

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΗ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΚΡΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Οι μεταφορές αποτελούν έναν τομέα όπου παρεμβαίνει το κράτος και μάλιστα με πολλούς διαφορετικούς τρόπους και σε διάφορα επίπεδα. Ένα επίπεδο είναι αυτό των υποδομών. Τα έξοδα κατασκευής τού οδικού δικτύου είναι πολύ υψηλά, η δε χρήση του στο μεγαλύτερο μέρος δεν αποφέρει έσοδα (διόδια) ώστε να προσελκύσει το ενδιαφέρον τής ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Η ύπαρξη, όμως, δημόσιων οδών, χώρων δηλαδή κοινής χρήσης, είναι επιβεβλημένα, αφού σε αντίθετη περίπτωση θα ήταν αδύνατη κάθε κίνηση εκτός της ιδιωτικής περιουσίας τού καθενός.

Πέρα από αυτόν τον προφανή λόγο, οι μεταφορικές δραστηριότητες προκαλούν έντονες εξωτερικές επιδράσεις. Το κόστος, η ποιότητα και η δυναμική αυτών των υπηρεσιών επηρεάζουν αναμφίβολα την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας (*J. Stiglitz, 1992: 111*).

Ένα τρίτο επίπεδο όπου παρεμβαίνει το κράτος είναι αυτό της οδικής ασφάλειας, λειτουργώντας πατερναλιστικά προς το συμφέρον των ατόμων, επιβάλλοντας κανόνες είτε στους ίδιους είτε σε τρίτους, που ο καθένας από μόνος του δεν επιθυμεί ή δεν έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει (*J. Stiglitz, 1992: 117*).

Τέλος, ο δημόσιος τομέας σε ορισμένες περιπτώσεις αναπτύσσει δραστηριότητες εκτέλεσης μεταφορικού έργου, όπως για παράδειγμα οι αστικές συγκοινωνίες. Η αιτία αυτής της παρέμβασης θα πρέπει να αναζητηθεί στις εξωτερικές οικονομίες που προκαλεί η

καλύτερη και οικονομικότερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού (Θ. Γεωργακόπουλος, 2000: 35-37).

Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Εξετάζοντας το πρώτο από τα παραπάνω σημεία, όπως αναφέραμε, εάν δεν υπήρχαν ή δεν επαρκούσαν οι δημόσιοι οδοί ανάμεσα στις ιδιοκτησίες με δυνατότητα σύνδεσής τους με αυτές, τότε θα προκαλούνταν αποκλεισμός ενός μέρους τού πληθυσμού από το αγαθό τής μετακίνησης.

Δεν είναι όμως εφικτό ούτε επιθυμητό να περιορίσουμε τη χρήση τού αγαθού αυτού. Παρά το γεγονός ότι η ελευθερία στις μετακινήσεις δεν είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη, εν τούτοις πάντοτε αποτελούσε ένα *de facto* δικαίωμα, ενώ πλέον αποτελεί και κοινοτικό κεκτημένο.

Πράγματι, στη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) του 1985, που αφορά στην Ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, υπάρχει εκτενέστατη αναφορά στα θέματα της ελεύθερης διακίνησης προσώπων και αγαθών εντός της Ένωσης, θεωρώντας τις θεμελιώδους σημασίας (*White paper from the Commission to the European Council, 1985*).

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό των δημόσιων οδών είναι ότι το κόστος τους δεν εξαρτάται από τον αριθμό των ατόμων που τις χρησιμοποιούν. Ούτε και η χρήση τους από ένα άτομο περιορίζει τους υπόλοιπους από το να απολαύσουν και αυτοί την ίδια ωφέλεια.

Προκύπτει λοιπόν ότι οι υποδομές των οδικών μεταφορών αποτελούν ένα γνήσιο δημόσιο αγαθό (*J. Stiglitz, 1992: 110*).

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΤΗΤΕΣ

Αυτό που έχει βέβαια μεγαλύτερο ενδιαφέρον είναι οι εξωτερικές επιδράσεις που προκαλούν οι μεταφορικές δραστηριότητες. Οι μεταφορές αποτελούν το μέσο διακίνησης των οικονομικών πόρων, με την κυριολεκτική σημασία. Η προώθηση των πρώτων υλών, των προϊόντων και των εμπορευμάτων, από τους τόπους εξόρυξης ή παραγωγής στους χώρους διάθεσης όπου υπάρχει ζήτηση, συμβάλει στην καλύτερη προσαρμογή της οικονομικής δραστηριότητας στις προτιμήσεις του κοινωνικού συνόλου και αυξάνουν την κοινωνική ευημερία.

Η πιο πάνω διαδικασία έχει αμφίδρομο χαρακτήρα, με την άλλη όψη του νομίσματος να αποτελεί τη διανομή του πλούτου και του εισοδήματος. Η ικανοποίηση των αναγκών ή των επιθυμιών των ατόμων καθίσταται εφικτή με την καταβολή κάποιου τιμήματος, γεγονός που βοηθά στην αναδιανομή του διαθέσιμου πλούτου.

Ακόμη, οι μεταφορές μπορούν να λειτουργήσουν σταθεροποιητικά για την οικονομία. Με κατάλληλες πολιτικές και λήψη μέτρων, μπορούν να καλυφθούν άμεσα εμφανιζόμενες ελλείψεις σε βασικά αγαθά αποτρέποντας ενδεχόμενες κοινωνικές κρίσεις. Αντίστοιχα σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να λειτουργήσουν προστατευτικά για την εγχώρια παραγωγή, περιορίζοντας την επίδραση εξωτερικών παραγόντων.

Επίσης, αποτελούν ένα όπλο για την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης μιας περιοχής. Η δημιουργία νέων καναλιών διακίνησης, ή η αναβάθμιση των υπαρχόντων, δημιουργούν κίνητρα για την ανάπτυξη των παραγωγικών μονάδων μιας περιοχής, και βέβαια, κάτι πολύ σημαντικό για τη χώρα μας, συμβάλλει και στην τουριστική ανάπτυξη μιας περιφέρειας (Θ. Γεωργακόπουλος, 2000: 24-27).

Τέλος, οι μεταφορές συμμετέχουν με ενεργό τρόπο στην κοινωνική ασφάλεια παρέχοντας τα απαραίτητα μέσα για την αντιμετώπιση καταστροφών και την ανακούφιση όσων χρειάζονται βοήθεια.

Δεν υπάρχουν, όμως, μόνο θετικές επιδράσεις, αλλά και αρνητικές εξωτερικές οικονομίες. Η πιο χαρακτηριστική είναι η μόλυνση του περιβάλλοντος (ρύπανση του αέρα, ηχορύπανση), αλλά εξίσου σημαντικές είναι η οδική συμφόρηση, η πιθανότητα ατυχήματος, η κατάληψη από τα οχήματα των διαθέσιμων ελεύθερων χώρων, κα.

Ολες αυτές οι εξωτερικότητες έχουν προκαλέσει από πολύ παλιά την παρέμβαση του κράτους, του δημόσιου τομέα και γενικότερα της εκάστοτε εξουσίας, για τον έλεγχο ή την επιβολή κανόνων που διέπουν τις μεταφορές και τις μετακινήσεις.

ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Σχετικά με την οδική ασφάλεια, κατ' αντιστοιχία με όσα αναπτύχθηκαν παραπάνω, αποτελεί ένα γνήσιο δημόσιο αγαθό. Οντως, αποτελεί ένα αγαθό το οποίο απολαμβάνουν όλοι, και μάλιστα, όχι μόνο δεν είναι επιθυμητός ο αποκλεισμός κάποιων ατόμων, αλλά αντίθετα, επιβάλλεται η συμμετοχή όλων.

Όπως αναφέρθηκε, το κράτος δρα προστατευτικά, ακολουθώντας δυο, κυρίως, κατευθύνσεις. Από τη μια, θέτει κανόνες που έχουν να κάνουν με τη βελτίωση και την τεχνολογική εξέλιξη των υποδομών και των οχημάτων. Έτσι τα προσφερόμενα στην κοινωνία προϊόντα προσφέρουν στοιχεία ασφάλειας ακόμη και σε όσους από μόνοι τους δε θα αναζητούσαν.

Από την άλλη, φροντίζει για την κατάλληλη εκπαίδευση των χρηστών των οδών (πεζών και οδηγών), και τη συστηματική παρακολούθηση της τήρησης των αρχών και των κανόνων τής σωστής και ασφαλούς συμπεριφοράς.

Στον τομέα τής ασφάλειας, η παρέμβαση του κράτους είναι επιβεβλημένη, καθώς δεν μπορεί να προσελκύσει το ιδιωτικό επιχειρηματικό ενδιαφέρον, λόγω της έλλειψης κέρδους. Αντίθετα με την παρέμβασή του ο δημόσιος τομέας δημιουργεί το κατάλληλο περιβάλλον για την ανάπτυξη οικονομικής δραστηριότητας (σχολές οδηγών, ανάπτυξη νέων τεχνολογιών) (*Ε. Βασιλόπουλος, 2007 (3): 5-7 & 12-13*).

ΑΝΤΛΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

Δε θα πρέπει να αγνοηθεί και η δυνατότητα άντλησης δημόσιων εσόδων από τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις μεταφορές. Με την επιβολή φορολογίας, τελών και παραβόλων στις δραστηριότητες αυτές, το κράτος εισπράττει ένα μεγάλο ποσοστό των συνολικών εσόδων του (*Θ. Γεωργακόπουλος, 2000: 35*).

ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΕΡΓΟ

Κάνοντας πράξη τα παραπάνω, η ΕΕ σχεδίασε και υλοποίησε πολιτικές στα πιο κρίσιμα σημεία. Στο θέμα της ελεύθερης διακίνησης αγαθών, έχουν τεθεί σε εφαρμογή μια σειρά από κανονισμούς που ρυθμίζουν με λεπτομέρεια ό,τι έχει να κάνει με τις οδικές μεταφορές. Οι διατάξεις τους επιβλήθηκαν σε όλα τα κράτη μέλη δημιουργώντας έτσι ένα ενιαίο και κοινό πλαίσιο λειτουργίας των μεταφορέων εντός της Ένωσης.

Με το πλαίσιο αυτό ρυθμίζονται οι ενδοκοινοτικές μεταφορές (ανάμεσα στα κράτη μέλη), αλλά και αυτές με τις τρίτες χώρες. Σχετικά με τις πρώτες, έχουν αρθεί όλα τα εμπόδια και οι προϋπάρχουσες εθνικές προστατευτικές πρακτικές, ανοίγοντας το δρόμο για τη δημιουργία μιας ενιαίας αγοράς. Αντίθετα, στη δεύτερη περίπτωση, οι περιορισμοί και οι προϋποθέσεις είναι τόσο αυστηρές, καθιστώντας εξαιρετικά δύσκολη την ανταλλαγή αγαθών με τις χώρες αυτές (*Ε. Βασιλόπουλος, 2007 (4): 5-6*).

Το αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής είναι η συντριπτική πλειοψηφία των εμπορικών συναλλαγών των κρατών μελών να αφορούν ενδοκοινοτικές συναλλαγές. Και μάλιστα, ποσοστό 70% αυτών πραγματοποιείται από οδικούς μεταφορείς, αποδεικνύοντας τον αναπτυξιακό χαρακτήρα που είχαν τα ληφθέντα μέτρα για το συγκεκριμένο κλάδο (*European Commission, 2009*).

ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

Στον τομέα της κατασκευής των οχημάτων, η παρέμβαση είναι εξίσου έντονη και αποτελεσματική. Ήδη από τη δεκαετία τού 70, έχουν τεθεί σε εφαρμογή δεκάδες οδηγίες, με συνεχείς αναθεωρήσεις, που αφορούν σε όλα τα στάδια κατασκευής των αυτοκινήτων. Σήμερα, το κάθε όχημα πρέπει να πληροί ένα σύνολο από περίπου 80 οδηγίες.

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι, ένα πρότυπο όχημα ή εξάρτημα, για κάθε διαφορετικό τύπο του ή παραλλαγή του, να ελέγχεται από πιστοποιημένους φορείς ως προς τη συμμόρφωσή του με τις ισχύουσες οδηγίες της ΕΕ. Για το ολοκληρωμένο όχημα εκδίδεται μια έγκριση τύπου η οποία ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη. Τελικά, για κάθε ένα αυτοκίνητο ή δίκυκλο που κατασκευάζεται, εκδίδεται από τον κατασκευαστή του ένα πιστοποιητικό συμμόρφωσης, το οποίο αποτελεί το μοναδικό αναγκαίο και ικανό δικαιολογητικό για την έκδοση άδειας και για την κυκλοφορία του σε οποιαδήποτε χώρα της Ένωσης (*Ε. Βασιλόπουλος, 2007 (2): 5-6*).

Τα αποτελέσματα αυτής της πολιτικής είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Κατ' αρχήν, έχει δημιουργηθεί και συντηρείται ένα δίκτυο πιστοποιημένων φορέων που ασχολείται με τον έλεγχο των οχημάτων ως προς τη συμμόρφωσή τους με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Η θέση σε ισχύ τόσο πολλών οδηγιών και η υποχρέωση πιστοποίησης για κάθε μια, έχει αφήσει εκτός αγοράς κάποιους κατασκευαστές τρίτων χωρών (ασιατικών κατά κύριο λόγο), οι οποίοι δεν μπορούν ή δεν επιθυμούν να ακολουθήσουν το ρυθμό εξέλιξης που επιβάλλει με την πρακτική της η ΕΕ. Αυτός είναι και ο λόγος που οι ευρωπαϊκές αυτοκινητοβιομηχανίες κατέχουν το 80% της ευρωπαϊκής αγοράς αυτοκινήτων (το υπόλοιπο 20% κατέχεται από

τις ασιατικές), όταν τα αντίστοιχα ποσοστά στην ασιατική αγορά είναι μόλις 5% (και 95%) και στην αμερικάνικη επίσης 5% (και 50%).

Φαίνεται λοιπόν η Ένωση ότι δρα μάλλον προστατευτικά σε ένα κλάδο βιομηχανικής δραστηριότητας που αντιπροσωπεύει το 7% της συνολικής οικονομίας της ΕΕ, και απασχολεί το 11% του εργατικού δυναμικού της.

ΕΜΠΟΡΙΟ ΟΧΗΜΑΤΩΝ

Στον κλάδο των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων, η διάκριση είναι ακόμη πιο εμφανής. Ένα όχημα που κυκλοφόρησε για πρώτη φορά σε χώρα της ΕΕ μπορεί να πωληθεί και να κυκλοφορήσει σε οποιαδήποτε άλλη και οποιαδήποτε στιγμή. Αντίθετα, ένα κατά τα άλλα απολύτως όμοιο όχημα, το οποίο όμως κυκλοφόρησε για πρώτη φορά σε τρίτη χώρα, είναι σχεδόν αδύνατο να εισαχθεί και να κυκλοφορήσει ως μεταχειρισμένο.

Με τον τρόπο αυτό, έχει δημιουργηθεί ένα στεγανό σε μια αγορά όπου διακινούνται εκατομμύρια οχήματα κάθε έτος.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Εκτός από τις πιο πάνω περιπτώσεις όπου η παρέμβαση είναι άμεση, ενιαία και υποχρεωτική για όλα τα κράτη μέλη, υπάρχουν και άλλα πεδία που η ΕΕ επεμβαίνει παρέχοντας κάποιες κατευθυντήριες γραμμές και αφήνοντας τις τοπικές ρυθμίσεις στην ευχέρεια των κρατών μελών.

Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η εκπαίδευση και εξέταση των υποψήφιων οδηγών. Η αλήθεια είναι ότι υπάρχουν κάποιες βασικές προϋποθέσεις και κοινά στοιχεία (π.χ. κατηγορίες

αδειών), αλλά δεν υπάρχει ενιαίο σύστημα θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης και εξέτασης των υποψηφίων. Αλλωστε, είναι χαρακτηριστικό ότι δεν οδηγούν σε όλες τις χώρες από την ίδια πλευρά του δρόμου. Ετσι, το κάθε μέλος αναλαμβάνει να κάνει τις τελικές ρυθμίσεις σε εθνικό επίπεδο.

Παρ' όλα αυτά, από τη στιγμή που εκδίδεται μια άδεια οδήγησης σε κάποιο κράτος μέλος, ισχύει αυτόματα σε όλα τα υπόλοιπα, ακόμα και σε κάποιες τρίτες χώρες, συμπεριλαμβανομένων κάποιων από τις πολιτείες των ΗΠΑ. Μάλιστα, με τις πολύ πρόσφατες αναβαθμίσεις στα έντυπα των κοινοτικών αδειών οδήγησης, που αφορούν κυρίως θέματα ασφάλειας των δεδομένων, έχουν αποκτήσει χρήση αντίστοιχη αυτής των διαβατηρίων.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ

Άλλος τομέας όπου τα κράτη μέλη έχουν τη δυνατότητα να ρυθμίσουν με σχετική αυτονομία, είναι αυτός της φορολόγησης των αυτοκινήτων. Ο μοναδικός κοινός φόρος στην ΕΕ είναι ο ΦΠΑ. Ετσι, η χώρα μας καθορίζει το ύψος του τέλους ταξινόμησης που εισπράττεται για κάθε όχημα που πρωτοκυκλοφορεί στην Ελλάδα. Την τελευταία δε δεκαετία, η ποσοστιαία κλίμακα του τέλους έχει συνδεθεί, εκτός από τον κυβισμό, και με την εκπομπή καυσαερίων των οχημάτων.

Το αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής είναι να αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έσοδα των τελωνείων αυτή τη στιγμή, δεδομένου ότι λόγω της κοινής αγοράς έχουν καταργηθεί οι υπόλοιποι τελωνειακοί δασμοί. Επιπλέον, έχει οδηγήσει τους καταναλωτές στην αγορά «καθαρότερων» αυτοκινήτων.

Η ΑΝΑΓΚΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΩΝ ΝΥΜΕ ΚΑΙ Ο ΧΩΡΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ

Όπως είδαμε, στο χώρο των μεταφορών, οι πολιτικές καθορίζονται απευθείας από την ΕΕ και σε μικρότερο βαθμό από τις εθνικές κυβερνήσεις. Αυτές όμως οι πολιτικές έχουν εφαρμογή στο σύνολο των πολιτών αφού έχουν το χαρακτήρα τής καθολικής υπηρεσίας.

Για να είναι εφικτή η εύκολη πρόσβασή τους από όλους, είναι επιβεβλημένη η ύπαρξη υπηρεσιών μεταφορών σε τοπικό επίπεδο. Στην Ελλάδα, λειτουργούν αυτή τη στιγμή πάνω από 80 Νομαρχιακές Υπηρεσίες Μεταφορών Επικοινωνιών (ΝΥΜΕ), κατανεμημένες τουλάχιστον 1 ανά νομό.

Μέχρι πριν από 10 έτη, οι ΝΥΜΕ αποτελούσαν αποκεντρωμένες υπηρεσίες του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών. Τώρα πλέον έχουν περάσει στις αρμοδιότητες των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΝΑ).

Όμως, η προσθήκη ενός ακόμη επιπέδου διοίκησης (της ΝΑ) έγινε χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα ανάπτυξης αυτόνομης τοπικής πολιτικής ή στρατηγικής. Έτσι στην πραγματικότητα, η ΝΑ στερείται του ρόλου τής ΑΥΤΟ-διοίκησης και περιορίζεται περισσότερο σε διαδικαστικό επίπεδο, αφήνοντας πολύ περιορισμένο χώρο για πρωτοβουλίες και μόνο εφόσον δεν έρχονται σε αντίθεση με τις επιβαλλόμενες πολιτικές.

Στο νομό Αρκαδίας λειτουργεί μία μόνο ΝΥΜΕ με έδρα την πρωτεύουσα του νομού, την Τρίπολη. Η Τρίπολη όμως, είναι και πρωτεύουσα της Περιφέρειας Πελοποννήσου, με αποτέλεσμα η

υπηρεσία εκτός από το νομό Αρκαδίας, για ορισμένες (λίγες) περιπτώσεις, να εξυπηρετεί όλους τους νομούς της Περιφέρειας.

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΠΟΛΙΤΕΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Πελάτες τής ΝΥΜΕ είναι κατά κύριο λόγο όλοι οι πολίτες τού νομού. Μέσα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ικανοποιούνται αιτήματά τους που μπορεί να έχουν καθαρά ιδιωτικό χαρακτήρα (π.χ. ερασιτεχνική άδεια οδήγησης, άδεια CB κλπ.), ή που αφορούν οχήματα για καθημερινή ιδιωτική πάλι χρήση (επιβατηγά ΙΧ αυτοκίνητα).

Πολύ συχνά, επίσης, τα αιτήματα έχουν να κάνουν με το επαγγελματικό τους αντικείμενο (π.χ. άδειες άσκησης επαγγέλματος), καθώς και με οχήματα (κυρίως φορτηγά) προς υποβοήθηση της κύριας απασχόλησής τους.

Μια πολύ σημαντική κατηγορία πελατών είναι οι μεμονωμένοι μεταφορείς και οι μεταφορικές εταιρείες. Σε αυτές τις περιπτώσεις το «προϊόν» που προσφέρεται αποτελεί αυτό καθ' αυτό το έργο της μεταφοράς.

Ακόμη, εξυπηρετούνται και οι επιχειρήσεις που εκμεταλλεύονται εγκαταστάσεις που αφορούν οχήματα (συνεργεία, πρατήρια, σταθμοί, κα).

Μέσα από την ποικιλία των υπηρεσιών που παρέχει μια ΝΥΜΕ, εξυπηρετείται πρακτικά το σύνολο του πληθυσμού, αφού τη σημερινή εποχή όλοι αποκτούν άδεια οδήγησης και τουλάχιστον ένα αυτοκίνητο. Μάλιστα, στην πραγματικότητα οι πολίτες

συναλλάσσονται επανειλημμένα με την ΝΥΜΕ, είτε για διαφορετικές υποθέσεις, είτε για ανανεώσεις μιας άδειας ή για αντικαταστάσεις των οχημάτων τους.

ΑΛΛΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

Πελάτες για τη ΝΥΜΕ αποτελούν, επίσης, άλλες υπηρεσίες και δημόσιοι οργανισμοί. Πρόκειται συνήθως για υπηρεσίες που έχουν και αυτές σχέση με το χώρο των οχημάτων και ιδίως οι ΔΟΥ, τα τελωνεία κλπ. Αλλά υπάρχουν και περιπτώσεις όπου ζητείται η βοήθεια του ειδικευμένου προσωπικού της ΝΥΜΕ για την υποβοήθηση του δικού τους έργου (π.χ. της Τροχαίας, των δικαστηρίων, του Δασαρχείου κ.ά.). Οι άλλες διευθύνσεις και τα τμήματα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης αποτελούν άλλο ένα είδος πελατών.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Ο σημαντικότερος, όμως, «πελάτης» μιας δημόσιας υπηρεσίας είναι το κοινωνικό σύνολο, το οποίο υπηρετείται από ενέργειες της υπηρεσίας ακόμη και αν (όπως συμβαίνει συνήθως) δεν υπάρχει αίτημα με την κυριολεκτική έννοια.

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Κατά κύριο λόγο η ΝΥΜΕ προσφέρει υπηρεσίες μέσω της έκδοσης αδειών. Οι άδειες αυτές παρέχουν κάποιο δικαίωμα στον κάτοχό τους για τη χρήση ενός οχήματος ή μιας υπηρεσίας. Από την

άποψη της χρήσης τους, αυτή μπορεί να είναι ερασιτεχνική ή επαγγελματική (N. A. Αρκαδίας, 2008).

ΑΔΕΙΕΣ

Ανάλογα με το τι αφορούν μπορούν να χωριστούν σε τέσσερις κατηγορίες.

Αυτές που αφορούν κάποιο όχημα, όπως για παράδειγμα οι άδειες κυκλοφορίας.

Αυτές που αφορούν σε κάποια εγκατάσταση, π.χ άδειες ίδρυσης και λειτουργίας συνεργείου.

Αυτές που αφορούν σε κάποια συσκευή, όπως άδειες CB, ραδιοερασιτεχνικών σταθμών κλπ.

Τέλος, υπάρχουν άδειες που αφορούν απευθείας τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους, άδειες οδήγησης, άδειες άσκησης επαγγέλματος.

ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Εκτός από άδειες εκδίδονται βεβαιώσεις, παρέχονται πληροφορίες, δίδονται απαντήσεις, διενεργούνται εξετάσεις και πλήθος άλλων εργασιών. Συνολικά, οι υπηρεσίες που παρέχονται με οποιοδήποτε τρόπο απευθείας στους πολίτες υπερβαίνουν τις 100, ενώ αρκετές είναι και αυτές που παρέχονται σε άλλες υπηρεσίες.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ - ΑΥΤΟΨΙΕΣ

Και φυσικά εκτός από την ικανοποίηση των αιτήσεων, η υπηρεσία διενεργεί αυτοψίες και ελέγχους, και όπου είναι απαραίτητο

επιβάλλει κυρώσεις, ενέργειες που απευθύνονται στο κοινωνικό σύνολο, για την ασφάλειά του, για το κοινό συμφέρον, και αποτελούν, ίσως, την πιο σημαντική προσφορά στην τοπική κοινωνία.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΝΥΜΕ

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η υπηρεσία, όπως όλες οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, είναι οργανωμένη με βάση το γραφειοκρατικό σύστημα λειτουργίας. Οι εργασίες διεκπεραιώνονται από υπαλλήλους, οι οποίοι χρησιμοποιούν τα παρεχόμενα από το κράτος μέσα, για να προσφέρουν έργο κατά τρόπο ενιαίο και καθολικό.

Για να γίνει αυτό, το προσωπικό έχει ειδικευτεί σε συγκεκριμένες δραστηριότητες ώστε να τις εκτελεί, κατά το δυνατό, με τον αποδεκτό τρόπο. Το δε παραγόμενο έργο αλλά και οι όποιες οδηγίες διακινούνται με τη μορφή εγγράφων. Αυτό συνεπάγεται και την απαίτηση για την παροχή, από την πλευρά των εξυπηρετούμενων, των απαραίτητων πληροφοριών και δικαιολογητικών, επίσης με τη μορφή εγγράφων (*Wikipedia, 2009 (1)*).

ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΟΜΗ

Το απασχολούμενο προσωπικό εντάσσεται σε κάθετες ιεραρχικές δομές. Η θέση του κάθε ενός στη δομή αυτή, καθορίζει και την έκταση της ευθύνης του, καθώς και την κατεύθυνση του ελέγχου που ασκεί ή του ασκείται.

Το ζητούμενο από κάθε εργαζόμενο είναι να ακολουθεί τις διαταγές των ιεραρχικά ανωτέρων του, και να έχει τη δυνατότητα να αποδείξει τη σωστή και νόμιμη διαχείριση των πληροφοριών και των εγγράφων.

Στην πράξη βέβαια, το σύστημα παρουσιάζει αρκετά προβλήματα στην εφαρμογή του. Είναι γνωστό ότι η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από αναποτελεσματικότητα, αδιαφάνεια, πολυνομία, έλλειψη στόχων και άλλα αρνητικά φαινόμενα που την οδηγούν σε λάθη, σε μειωμένη απόδοση και στην απαξίωση.

Εν μέρει, τα προβλήματα αυτά είναι υπαρκτά, άλλα σε μεγαλύτερο και άλλα σε μικρότερο βαθμό, και στην ΝΥΜΕ. Η έκτασή τους, όμως, και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζουν το έργο της δεν έχει μελετηθεί ποτέ. Και το κυριότερο, ουδέποτε έχει αποφασιστεί η ανάληψη δράσης προς την κατεύθυνση της καταγραφής τους και της αντιμετώπισής τους.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΝΥΜΕ

Δεν υπάρχει καμιά αξιολόγηση του υφιστάμενου τρόπου λειτουργίας τής υπηρεσίας. Παράλληλα, λοιπόν, με τις όποιες ενέργειες προς τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό της, θα πρέπει να δημιουργηθεί μια εικόνα τής υπάρχουσας κατάστασης, ώστε να επισημανθούν τα σημεία όπου επιβάλλεται να γίνουν αλλαγές.

Η διαδικασία αυτή έχει το χαρακτήρα τής αυτοαξιολόγησης, ώστε να γίνει πιο κατανοητός ο τρόπος λειτουργίας τού οργανισμού. Λόγω έλλειψης εμπειρίας σε τέτοιου είδους πρακτικές, θα επιλέξουμε ένα εργαλείο απλό και φιλικό στη χρήση, που βοηθά στην εισαγωγή τής υπηρεσίας στις αρχές τής ποιότητας και της προσφέρει την ευκαιρία να μάθει περισσότερα για τον εαυτό της.

ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Το εργαλείο που χρησιμοποιείται ευρέως στην Ευρώπη και η χρήση του προωθείται και από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση είναι το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ). Το ΚΠΑ συνδέει τα αποτελέσματα ενός οργανισμού ως προς την κοινωνία, τους πολίτες και την οργανωτική απόδοση, με τις προϋποθέσεις που υφίστανται σε στρατηγικές, ανθρώπινο δυναμικό, μέσα και διαδικασίες.

Σκοπός του είναι να εισάγει τη δημόσια διοίκηση στις αρχές τής ποιότητας, σταδιακά, όχι επιβάλλοντας κάποιους αυστηρούς κανόνες, αλλά περισσότερο, μέσω της κατανόησης του ρόλου και της λειτουργίας τής ίδιας τής διοίκησης. Για το λόγο αυτό, η φιλοσοφία του είναι να διευκολύνει την αυτοαξιολόγηση, ώστε να αποτυπωθεί

επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να αναδειχθούν τα σημεία πιθανής βελτίωσης.

Το ΚΠΑ μπορεί να εφαρμοστεί σε δημόσιες υπηρεσίες ανεξάρτητα του μεγέθους τους και της βαθμίδας διοίκησης που ανήκουν. Μια υπηρεσία όπως η ΝΥΜΕ έχει επιπλέον τα πλεονεκτήματα της απλής δομής, της μικρής έκτασης και του καθαρού δημόσιου χαρακτήρα, που καθιστούν την εφαρμογή τού εργαλείου εφικτή σε όλο το εύρος της.

Ως ένα γενικό εργαλείο, υπάρχει η δυνατότητα κατά την εφαρμογή του, να προσαρμοστεί ανάλογα με το χαρακτήρα τού οργανισμού που αξιολογείται, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τις βασικές κατευθυντήριες αρχές και τα κριτήρια που θέτει το ΚΠΑ.

Τα κριτήρια αυτά χωρίζονται σε δυο κατηγορίες. Σε αυτά που αφορούν τις προϋποθέσεις, δηλαδή το τι κάνει και πώς προσεγγίζει η οργάνωση το έργο που επιτελεί. Και σε αυτά που αφορούν τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται. Κάθε ένα από τα κριτήρια προσεγγίζει και ένα πεδίο ή μια πτυχή τής διοικητικής πραγματικότητας και διερευνάται εάν αυτή ανταποκρίνεται στις προβλεπόμενες απαιτήσεις.

Από την εφαρμογή του εργαλείου προκύπτει μια αξιολόγηση βασισμένη σε, κατά το δυνατό, αντικειμενικά στοιχεία, η οποία αντανακλά την πραγματική εικόνα τής κατάστασης. Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα να εντοπιστούν τα πεδία εκείνα στα οποία υπάρχει υστέρηση, αλλά και εκείνα στα οποία ο οργανισμός παρουσιάζει ικανοποιητική απόδοση.

Διαχρονικά, αποτυπώνει την πρόοδο που συντελείται στην εσωτερική οργάνωση και στα παραγόμενα αποτελέσματα, από την

ενσωμάτωση νέων πρακτικών και πρωτοβουλιών στις υφιστάμενες διαδικασίες.

Με το ΚΠΑ δεν αξιολογείται η ουσία των δημόσιων πολιτικών, όπως αποφασίζονται από την ηγεσία και εφαρμόζονται από τον οργανισμό, αλλά η διοικητική λειτουργία του και ικανότητά του. Επίσης, δε συνδέεται με κανένα τρόπο με την ατομική αξιολόγηση του προσωπικού, αλλά με τη συνολική απόδοση και τα αποτελέσματα. Για τους λόγους αυτούς, γίνεται πιο εύκολα αποδεκτό τόσο από το προσωπικό όσο και από την ηγεσία τής υπηρεσίας.

Αυτό που επιδιώκεται είναι η εισαγωγή τής ΝΥΜΕ στη φιλοσοφία τής αξιολόγησης, η σύνδεση του τρόπου λειτουργίας με τα αποτελέσματα και η δημιουργία ενός κλίματος συνεχούς βελτίωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., 2007 (1): 7-9), (Αλεξοπούλου Β. κ.α., 2007: 4-6).

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Στην περίπτωση της ΝΥΜΕ δεν υπάρχει προηγούμενη εμπειρία σε εργαλεία ποιότητας και αυτοαξιολόγησης. Ούτε πραγματοποιούνται κάποιου είδους μετρήσεις τόσο εσωτερικές όσο και εξωτερικές. Το αποτέλεσμα είναι η παντελής απουσία δεδομένων και στοιχείων που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν.

Ετσι, η πρώτη εφαρμογή του εργαλείου έχει χαρακτήρα αναγνωριστικό και αποβλέπει στη δημιουργία μιας πρώτης εικόνας τού οργανισμού έτσι ώστε να γίνει δυνατός ο σχεδιασμός ενός προγράμματος δράσης για μια αξιόπιστη αξιολόγηση και βελτίωση.

Ενώ το αντικείμενο της υπηρεσίας είναι ευρύ και απευθύνεται πρακτικά σε όλους τούς πολίτες τού νομού, το μέγεθός της είναι μικρό. Συνολικά απασχολούνται 14 υπάλληλοι με τους 11 να είναι

μόνιμοι και τους υπόλοιπους 3 να αποτελούν έκτακτο προσωπικό. Η οργανωτική δομή που δημιουργείται είναι συμπαγής με ισχυρές αλληλεξαρτήσεις ανάμεσα στους υπαλλήλους και στις διαδικασίες. Επομένως, οι όποιες ενέργειες δε μπορεί παρά να καλύπτουν το σύνολο του οργανισμού.

Οι κοινές εμπειρίες που έχουν αποκτηθεί μέσα στην υπηρεσία, προδιαθέτει για την εύκολη αποδοχή των διαπιστώσεων από το σύνολο, ή τουλάχιστον από τη μεγάλη πλειοψηφία, του προσωπικού. Αλλωστε, αυτό που αξιολογείται δεν είναι η ατομική επίδοση αλλά η συνολική διοικητική οργάνωση.

Τα συσσωρευμένα προβλήματα από την έως σήμερα λειτουργία τής υπηρεσίας, έχουν ωθήσει όλους στην αναζήτηση λύσεων και στην προθυμία αποδοχής βελτιωτικών δράσεων. Υπάρχει συναίνεση και ταύτιση απόψεων σε ό,τι έχει να κάνει με την καταγραφή των βασικών διαπιστώσεων που αφορούν τη ΝΥΜΕ (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., 2007 (2): 7-11), (Αλεξοπούλου Β. κ.α., 2007: 20-24).

ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

ΗΓΕΣΙΑ

Ηγεσία είναι ο τρόπος με τον οποίο τα ανώτερα στελέχη προάγουν και διευκολύνουν την επίτευξη της αποστολής τού οργανισμού. Αντανακλά τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσουν τις απαραίτητες για αυτό αξίες, διαδικασίες και εφαρμογές (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2007) (1): 60).

Θα πρέπει να γίνει διαχωρισμός των διάφορων επιπέδων ηγεσίας στις ΝΥΜΕ. Λόγω του ιδιόμορφου καθεστώτος λειτουργίας

τους που αναπτύχθηκε παραπάνω, ηγετικό ρόλο διαδραματίζουν περισσότεροι φορείς.

Όπως έχει αναφερθεί, τον κύριο ρόλο στη χάραξη της πολιτικής έχουν τα όργανα της ΕΕ. Σε μικρότερο και πιο τοπικό βαθμό, η δημόσια πολιτική χαράσσεται κεντρικά από το Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών. Ο Νομάρχης έχει έναν τυπικό ρόλο, με πολύ περιορισμένες δυνατότητες άσκησης πολιτικής. Τέλος, υπάρχει η διοικητική ηγεσία, η οποία καλείται να εφαρμόσει τις πιο πάνω πολιτικές, να αναπτύσσει, να ελέγχει και να βελτιώνει το σύστημα διοίκησης και οργάνωσης.

Το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στις δυο τελευταίες συνιστώσες (και ιδίως στην τελευταία), αφού αυτό που ενδιαφέρει αυτή τη στιγμή στο επίπεδο που αναλύουμε, είναι η ποιότητα του συστήματος διοίκησης και όχι η ποιότητα των δημόσιων πολιτικών.

Η επικρατούσα σήμερα κατάσταση, κάνει φανερά τα μεγάλα προβλήματα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Η τοπική αιρετή ηγεσία δε μπορεί να ανταποκριθεί στα καθήκοντά της, αφού αυτά της ανατέθηκαν χωρίς κανένα απολύτως σχεδιασμό. Οι ΝΥΜΕ εντάχθηκαν στους ΟΤΑ Β' βαθμού, οι οποίοι όμως, ουδέποτε είχαν την παραμικρή σχέση και γνώση του παραγόμενου έργου. Δόθηκε η ευθύνη ενός από τους σημαντικότερους τομείς του δημοσίου στις Νομαρχίες χωρίς την παροχή κατάλληλων μέσων, χωρίς καν την μεταβίβαση εξουσίας ακόμα και σε δευτερεύοντα ζητήματα.

Οι ΝΥΜΕ καλούνται να λειτουργήσουν αυστηρά κάτω από τους κανόνες που τίθενται από ανώτερα ηγετικά επίπεδα (ΕΕ, ΥΜΕ), τα οποία εκτός από πολιτικές αποφάσεις πολλές φορές καθορίζουν και τον τρόπο εφαρμογής. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται σύγχυση στη διοικητική ηγεσία σχετικά με το ρόλο της. Το

αποτέλεσμα είναι να υπάρχει έλλειψη προσανατολισμού για τον οργανισμό, δηλαδή αδυναμία καταγραφής της αποστολής του και της ανάπτυξης των απαιτούμενων αξιών.

Ως επακόλουθο, η ηγεσία (τόσο η διοικητική όσο και η αιρετή) αδυνατεί να κατευθύνει τη ΝΥΜΕ προς την εκπλήρωση της αποστολής της, η οποία μάλιστα δεν είναι αποσαφηνισμένη όπως θα έπρεπε. Ούτε, όμως, μπορεί να αναπτύξει η ίδια ένα σύστημα διοίκησης και οργάνωσης, αφού οι παρεμβάσεις είναι πολλές και συνεχείς.

Η αδυναμία αυτή γίνεται άμεσα αντιληπτή από τους υπόλοιπους υπαλλήλους λόγω του μικρού μεγέθους της υπηρεσίας και της καθημερινής πολύωρης επαφής. Αυτό προκαλεί την υστέρηση συνολικά της υπηρεσίας και αποτελεί εμπόδιο για την ανάπτυξη πρωτοβουλίας ή τη διεκδίκηση πιο ενεργού ρόλου στην κοινωνία.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η στρατηγική είναι ένα σύνολο δράσεων με στόχο την εκπλήρωση της αποστολής σε ένα βάθος χρόνου. Περιλαμβάνει τα σχέδια και τα προγράμματα που είναι κρίσιμα για να οδηγήσουν στην επίτευξη των σημαντικότερων ή όλων των στόχων που έχει θέσει ένας οργανισμός (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2007) (1): 63).

Όμως, αφού δεν υπάρχει ξεκάθαρα διατυπωμένη αποστολή, είναι ανώφελο να μιλάμε για καθορισμό στρατηγικής και στόχων. Πράγματι, δεν πραγματοποιείται κανενός είδους προετοιμασία για τις μελλοντικές ανάγκες που θα κληθεί να καλύψει η υπηρεσία. Ακόμη και για ζητήματα που θα ήταν εύκολο να συλλεχθούν πληροφορίες και να εξαχθούν συμπεράσματα, δεν γίνεται καμιά προσπάθεια. Αντ'

αυτού, απλά περιμένουμε οι αλλαγές να έρθουν άνωθεν με τη μορφή διαταγής.

Με αυτόν τον τρόπο, ο οργανισμός δε συμμετέχει στο σχεδιασμό των ενεργειών που ακολούθως καλείται να εκτελέσει, αποξενώνοντάς τον από το αντικείμενο, και στερώντας τη δυνατότητα ανάληψης πρωτοβουλιών και εφαρμογής καινοτόμων προγραμμάτων.

Τελικά, η ΝΥΜΕ εκφυλίζεται στην απλή διεκπεραίωση υποθέσεων μόνο όταν αυτό ζητηθεί (είτε από κάποιο πολίτη, είτε από άλλη υπηρεσία), χωρίς να υπάρχει σύνδεσή τους με κάποιο στόχο και με το σκοπό ύπαρξης της υπηρεσίας.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο ενός δημόσιου οργανισμού, πόσο μάλλον όταν αναφερόμαστε σε παροχή υπηρεσίας. Ο τρόπος με τον οποίο οι υπάλληλοι λειτουργούν καθορίζει και το επίπεδο των προσφερόμενων προϊόντων, και γενικότερα την επιτυχία ή την αποτυχία του στο ρόλο που καλείται να παίξει απέναντι στο κοινωνικό σύνολο (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2007) (1): 19).

Για να αναμένουμε αυξημένη απόδοση του προσωπικού, θα πρέπει η υπηρεσία να διαθέτει πρόγραμμα ανάπτυξης και διαχείρισης των υπαλλήλων της σε ατομικό και σε συλλογικό επίπεδο. Η στρατηγική τού οργανισμού οφείλει να λαμβάνει υπόψη τούς υφιστάμενους ανθρώπινους πόρους και να μεριμνά για την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους. Επίσης, πρέπει να καλλιεργείται κλίμα συνεργασίας και συλλογικής προσπάθειας, και να

αποφεύγονται πρακτικές που θέτουν εμπόδια ή απογοητεύουν το προσωπικό.

Οι υπάλληλοι της ΝΥΜΕ αναμφισβήτητα έχουν αναπτύξει ικανότητες και δεξιότητες πολύ σημαντικές. Είναι χαρακτηριστικό ότι η υπηρεσία διεκπεραιώνει ετησίως περισσότερες υποθέσεις από ότι όλες οι υπόλοιπες υπηρεσίες της ΝΑ μαζί. Σε μεγάλο βαθμό αυτό έχει συμβεί εμπειρικά, χωρίς να έχει προηγηθεί κατάλληλη εκπαίδευση, παρά μόνο μια απλή ενημέρωση από κάποιον άλλο συνάδελφο.

Η στρατηγική ανάπτυξης και ενδυνάμωσης του ανθρώπινου δυναμικού δεν καθορίζεται από την ίδια τη ΝΥΜΕ αλλά από το Τμήμα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) της ΝΑ. Ολοκληρωμένο σχέδιο εκπαίδευσης του προσωπικού δεν υπάρχει. Οι μεμονωμένες πρωτοβουλίες των υπαλλήλων να επιμορφωθούν και να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις απαραίτητες για το έργο τους, αντιμετωπίζονται, κατά κανόνα, με απάθεια από την ηγεσία της ΝΥΜΕ και αρνητικά από τη ΔΑΔ.

Εστω και με αυτήν τη διαμορφωμένη κατάσταση, υπάρχει συσσωρευμένη γνώση που θα μπορούσε να αξιοποιηθεί με αποτελεσματικό τρόπο. Το πρόβλημα είναι ότι δεν υπάρχει αντιστοίχιση δραστηριοτήτων και ανθρώπινου δυναμικού ανάλογα με τις ικανότητές του. Εδώ και πολλά χρόνια δεν έχει γίνει καταγραφή των εκτελούμενων εργασιών, των δεξιοτήτων που αυτές απαιτούν και των δυνατοτήτων των υπαλλήλων. Ούτε καν μια απλή κατανομή αρμοδιοτήτων. Αντίθετα, γίνεται μια πρόχειρη ανάθεση έργων χωρίς να εξετάζεται αν ο υπάλληλος διαθέτει τις απαιτούμενες γνώσεις, και χωρίς να του προσφέρεται η παραμικρή βοήθεια.

Αυτή η κατάσταση φορτώνει με άγχος και πίεση το προσωπικό, του στερεί κάθε ικανοποίηση από την εργασία του και το αποθαρρύνει από το να προσφέρει. Σε συνδυασμό και με τον πολύ μεγάλο φόρτο δουλειάς, αποτελεί ίσως το μεγαλύτερο πρόβλημα της υπηρεσίας.

Είναι δε χαρακτηριστικό ότι κανείς δεν επιθυμεί να εργαστεί στις ΝΥΜΕ. Το υπάρχον προσωπικό αποτελείται από υπαλλήλους που υπηρετούν από την εποχή που η υπηρεσία υπαγόταν στο ΥΜΕ και από νεοδιοριζόμενους. Οσοι μετακινούνται από άλλες Δ/σεις της ΝΑ, «τρομάζουν» από τον όγκο δουλειάς και πολύ σύντομα μετατίθενται εκ νέου. Ετσι, οι αυξημένες ανάγκες καλύπτονται με έκτακτο προσωπικό, το οποίο όμως δεν προφθάνει να ενημερωθεί και να προσφέρει τα αναμενόμενα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ

Στα πλαίσια της λειτουργίας της η ΝΥΜΕ συνεργάζεται σε τακτική βάση με τρίτους φορείς. Η ποικιλία των υπηρεσιών που προσφέρονται αφορούν το σύνολο των πολιτών του νομού και αγγίζουν κάθε πτυχή της οικονομικής και κοινωνικής τους δραστηριότητας. Εκ των πραγμάτων απαιτείται η συνδρομή και άλλων δημόσιων οργανισμών. Φορείς όπως τα τελωνεία, τα δικαστήρια, το κτηνιατρείο ή η Δ/ση Υγιεινής κ.α. προμηθεύουν τη ΝΥΜΕ με πιστοποιητικά απαραίτητα για τις εργασίες της. Αντίστοιχα, οι οικονομικές υπηρεσίες, η ΕΕΤΤ, το ΥΜΕ, η τροχαία κλπ. γίνονται αποδέκτες των δικών μας ενεργειών για την υλοποίηση των δικών τους στόχων.

Ιδιαίτερη συνεργασία διατηρεί η υπηρεσία με το Δημόσιο Ταμείο και με τις τράπεζες, αφού οι περισσότερες από τις εργασίες παρέχονται έναντι αντιτίμου.

Άλλη μια ιδιαίτερη σχέση υπάρχει με τις αντιπροσωπείες των αυτοκινήτων, με τις Σχολές Οδηγών (ΣΟ) και τα Κέντρα Θεωρητικής Εκπαίδευσης Υποψήφιων Οδηγών (ΚΕΘΕΥΟ). Οι επιχειρήσεις αυτές, ως ένα βαθμό, έχουν κοινούς στόχους με τη ΝΥΜΕ (κυκλοφορία νέων αυτοκινήτων, εκπαίδευση υποψήφιων οδηγών και έκδοση άδειας οδήγησης).

Ενώ θα αναμενόταν να υπάρχει στενή σχέση συνεργασίας με τους φορείς αυτούς για να εξυπηρετείται καλύτερα το κοινό συμφέρον, στην πράξη και οι δυο πλευρές αντιμετωπίζουν αλλήλους ως εντελώς ξένα σώματα. Για παράδειγμα, οι βεβαιώσεις για το ποινικό μητρώο που εκδίδουν τα Πρωτοδικεία και είναι απαραίτητες για ένα πλήθος διαδικασιών της ΝΥΜΕ, θυμίζουν περισσότερο κρυπτογραφημένα μηνύματα. Είναι σχεδόν αδύνατο να γίνει κατανοητό το περιεχόμενό τους, ενώ δεν δίνεται ποτέ καμία επιπλέον εξήγηση.

Κάτι αντίστοιχο αντιμετωπίζει και η τροχαία με τις άδειες κυκλοφορίας που εκδίδει η ΝΥΜΕ. Έχει διαπιστωθεί ότι οι πληροφορίες για τα οχήματα με τον τρόπο που παρέχονται στο έντυπο της άδειας δε μπορούν να γίνουν αντιληπτές από τα αστυνομικά όργανα. Παρά ταύτα, δεν έχει γίνει καμία ενέργεια να παρασχεθεί βοήθεια και πληροφόρηση ούτε σε τοπικό επίπεδο, ούτε από την πλευρά του ΥΜΕ.

Παραπάνω αναφέρθηκε ότι οι υπηρεσίες παρέχονται έναντι αντιτίμου. Τα έσοδα είναι αρκετά υψηλά, το ακριβές όμως ποσό δεν είναι γνωστό, αφού τα χρήματα δεν τα διαχειρίζεται η ίδια η ΝΥΜΕ.

Ενας από τους σημαντικότερους πόρους από τη λειτουργία τής υπηρεσίας, αποτελεί το τέλος αδειας και μεταβίβασης των αυτοκινήτων. Την τελευταία πενταετία το τέλος αυτό αποτελεί έσοδο της ΝΑ, αλλά οι οικονομικές υπηρεσίες της δεν αποκαλύπτουν το συνολικό ύψος του. Οι εκτίμηση της ΝΥΜΕ είναι ότι κατά μέσο όρο την τελευταία πενταετία τα ετήσια έσοδα από τον πόρο αυτό ξεπερνούν τις 600.000 ΕΥΡΩ (*Ε. Βασιλόπουλος (2007) (4): 13*).

Άλλο εξίσου σημαντικό έσοδο για το δημόσιο αποτελεί το παράβολο για την έκδοση ή αναθεώρηση της άδειας οδήγησης. Το παράβολο αυτό αποτελεί έσοδο ενός ειδικού λογαριασμού του ΥΜΕ. Για το 2007 εκτιμάται ότι ανήλθε στα 400.000 ΕΥΡΩ, ενώ το τελευταίο έτος το ύψος του αναπροσαρμόστηκε κατά +30%. Για την επόμενη διετία η πολιτική του ΥΜΕ θα οδηγήσει σε τριπλασιασμό των συνολικών εσόδων τού λογαριασμού αυτού (*Ε. Βασιλόπουλος (2007) (4): 7-8*).

Συνοψολογίζοντας και λοιπά παράβολα και τέλη, βλέπουμε ότι τα συνολικά έσοδα από τη λειτουργία τής ΝΥΜΕ ξεπερνούν το 1 εκατομμύριο ΕΥΡΩ με προοπτική στο άμεσο προσεχές μέλλον να ξεπεράσουν τα 2 εκ. Είναι προφανές ότι υπερκαλύπτουν όλα τα έξοδα και τις δαπάνες τής υπηρεσίας (μισθούς, ενοίκια, λοιπά έξοδα κλπ.). Αλλά η ΝΥΜΕ διαχειρίζεται μόνο ένα πολύ μικρό ποσό ύψους μόλις 6.000 ΕΥΡΩ (μέχρι το 2008) για την αντιμετώπιση μικροεξόδων. Ηδη για το 2009 και στα πλαίσια της διαχείρισης των ειδικών λογαριασμών από το Υπουργείο Οικονομικών, και αυτό το μικροποσό καταργήθηκε (*Ε. Βασιλόπουλος (2007) (4): 13*).

Η υπηρεσία δε διαθέτει ιδιόκτητες εγκαταστάσεις, αλλά στεγάζεται σε ενοικιαζόμενο χώρο. Για πολλά χρόνια καταλάμβανε ένα πολύ παλαιό κτίριο στο κέντρο τής πόλης εντελώς ακατάλληλο για χρήση ως γραφείο από τους υπαλλήλους, αλλά και με εξαιρετικά

δύσκολη πρόσβαση για το κοινό. Χώροι στάθμευσης ήταν απλά ανύπαρκτοι, όπως και χώρος για την επιθεώρηση των βαρέων οχημάτων (τα οποία άλλωστε απαγορευόταν να κυκλοφορήσουν στην περιοχή). Από το 2004 έχει μετεγκατασταθεί σε νέο σύγχρονο κτίριο, στην είσοδο της πόλης με άνετους χώρους μέσα και έξω από αυτό, εύκολη πρόσβαση ακόμη και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Παράλληλα, αντιμετωπίστηκε και το οξύτατο πρόβλημα που έχουν όλες οι ΝΥΜΕ και είναι το τεράστιο αρχείο τους. Η τήρηση φακέλων για όλα τα οχήματα (κυκλοφορούντα και μη) και για όλους τους οδηγούς (ενεργούς και μη), οδηγεί στη δημιουργία ογκωδέστατου αρχείου. Η συνήθης λύση είναι η χρησιμοποίηση χώρων μακριά από τα γραφεία με τα αρνητικά επακόλουθα που αυτό έχει. Με την ευκαιρία της διαμόρφωσης εξ αρχής του χώρου υποδοχής της ΝΥΜΕ, σχεδιάστηκε ένα σύστημα κινητών αρχειοθηκών το οποίο μείωσε την επιφάνεια του αρχείου στο ένα τέταρτο. Αυτή τη στιγμή ο χώρος του αρχείου είναι ακριβώς δίπλα από τα γραφεία που το χρειάζονται, είναι πολύ εύκολα προσβάσιμο και εύκολο στη χρήση και έχει την εμφάνιση ενός τακτοποιημένου σύγχρονου αρχείου.

Οι ΝΥΜΕ είναι οι υπηρεσίες που απόκτησαν πρώτες μηχανογράφηση πανελλαδικά, λόγω της ανάγκης διαχείρισης του μεγάλου όγκου πληροφοριών και τήρησης ενημερωμένων στοιχείων άμεσα διαθέσιμων για τους οδηγούς και τα οχήματα. Όλες οι ΝΥΜΕ διαθέτουν μεγάλο αριθμό Η/Υ, τουλάχιστον έναν ανά υπάλληλο.

Ωστόσο, η κύρια εφαρμογή είναι πια εντελώς ξεπερασμένη. Έχουν προστεθεί ένα πλήθος νέων, που όμως δε συνεργάζονται μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να χρειάζεται η εισαγωγή των ίδιων

στοιχείων πολλές φορές, αυξάνοντας την πιθανότητα σφάλματος αλλά και τον ίδιο το φόρτο εργασίας.

Παρά την επάρκεια των μέσων, δεν υπάρχει αντίστοιχα επαρκής εκπαίδευση στη χρήση τους. Ετσι, για παράδειγμα, έχει εγκαταληφθεί η χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και έχει επανέλθει το χειρόγραφο, σε μια υπηρεσία που διακινεί δεκάδες χιλιάδες έγγραφα.

Σημαντικό πρόβλημα υπάρχει και στη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης. Δεν υπάρχει οργανωμένος τρόπος αντιμετώπισης και διάχυσης των πληροφοριών που καταφθάνουν στην υπηρεσία. Σε συνδυασμό με την έλλειψη κατανομής αρμοδιοτήτων, η νομοθεσία, οι οδηγίες και τα άλλα έγγραφα, μοιράζονται περίπου στην τύχη. Ακόμα και αν κάποιος διαπιστώσει ότι κάτι δεν τον αφορά ή δεν το καταλαβαίνει, δε γνωρίζει πού πρέπει να απευθυνθεί και απλά το αφήνει να «ξεχαστεί».

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Η ΝΥΜΕ παράγει το έργο της μέσω των εκτελούμενων από αυτήν διαδικασιών. Η κάθε διαδικασία περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες εκείνες που είναι απαραίτητες ώστε να μετατρέψει τα δεδομένα που έχει σε ένα προϊόν με αξία για τον πελάτη της.

Οι περισσότερες από τις διαδικασίες καταλήγουν στην έκδοση κάποιου είδους άδειας ή πιστοποιητικού. Αυτές αποτελούν τις βασικές διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των μεμονωμένων πολιτών. Εξίσου σημαντικές είναι και οι διαδικασίες αυτοψιών, ελέγχων και επιθεωρήσεων οι οποίες δε διενεργούνται κατόπιν κάποιου αιτήματος, αλλά προς όφελος του κοινωνικού συνόλου.

Παράλληλα εκτελείται ένα πλήθος άλλων βοηθητικών εργασιών που βοηθούν στην καλύτερη λειτουργία της υπηρεσίας και έχουν περισσότερο το χαρακτήρα της διοικητικής υποστήριξης.

Για έναν δημόσιο οργανισμό, το κύριο έργο, αυτό που εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο την αποστολή του, είναι περισσότερο αυτό που εξυπηρετεί το συμφέρον της κοινωνίας και λιγότερο αυτό που απευθύνεται σε μεμονωμένα άτομα. Όμως η δημόσια διοίκηση έχει συνηθίσει να λειτουργεί μόνο κατόπιν αιτήματος ή εντολής και όχι να εντοπίζει από μόνη της τα σημεία που απαιτούν την παρέμβασή της. Έτσι, τελικά καταλήγει να απασχολείται σχεδόν αποκλειστικά με τις αιτήσεις των πολιτών θέτοντας στο περιθώριο το κύριο κομμάτι της αποστολής της.

Λόγω της σημασίας και του χαρακτήρα των μεταφορών, υπάρχει η ανάγκη για την ενιαία αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν. Για το λόγο αυτό η κεντρική υπηρεσία του ΥΜΕ καθόριζε, σχεδίαζε και επέβαλε τις διαδικασίες λειτουργίας όλων των υπηρεσιών της. Αυτό περιόρισε τη δυνατότητα των αποκεντρωμένων υπηρεσιών να καθορίζουν από μόνες τους τον τρόπο λειτουργίας τους σε δευτερεύουσες μόνο διαδικασίες.

Μετά όμως την υπαγωγή των ΝΥΜΕ στις ΝΑ, το υπουργείο σιγά-σιγά σταμάτησε να καθορίζει και να βελτιώνει τις διαδικασίες παρά την ανάγκη για ενιαίο τρόπο ενέργειας. Χωρίς κεντρικό συντονισμό και με ανύπαρκτη την αντίστοιχη γνώση σε τοπικό επίπεδο η υπηρεσία δυσκολεύεται να ανταποκριθεί στο έργο της.

Είναι χαρακτηριστικό ότι δεν υπάρχει ούτε μία καταγραφή ολοκληρωμένης διαδικασίας. Κάποιες οδηγίες που υπάρχουν είναι πλέον πολύ παλιές, και με τον καιρό έχουν τροποποιηθεί σε σημαντικό βαθμό. Ποτέ δεν έγινε προσπάθεια προσαρμογή τους,

αλλά αφέθηκε ο καθένας να ενεργήσει από μόνος του. Η διαφορετική αντίληψη του κάθε υπαλλήλου οδήγησε ίδιες εργασίες να αντιμετωπίζονται εντελώς διαφορετικά ανάλογα με το ποιος τις αναλαμβάνει. Μετατοπίστηκε δηλαδή το βάρος από το πώς πρέπει να γίνει κάτι στο ποιος το κάνει.

Αυτό με τη σειρά του οδήγησε την υπηρεσία να οργανωθεί όχι με βάση τις διαδικασίες αλλά με βάση τις δραστηριότητες που ο καθένας μπορεί να εκτελέσει. Ελάχιστες είναι οι περιπτώσεις όπου μια ολοκληρωμένη διαδικασία πραγματοποιείται από ένα μόνο υπάλληλο. Η συντριπτική πλειοψηφία των αιτήσεων περνά από τους μισούς περίπου υπαλλήλους χωρίς να υπάρχει κάποιος σημαντικός λόγος. Απλά, κανείς δεν έχει ολοκληρωμένη εικόνα όλων των απαραίτητων βημάτων, και υποχρεώνει τον πολίτη να περιφέρεται σε όλα τα γραφεία μήπως και κάποιος θυμηθεί ότι κάτι λείπει.

Φυσικά, τέτοιου είδους αντιμετώπιση δεν είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των πολιτών. Γενικότερα, όλες οι ενέργειες είναι προσανατολισμένες κατά το δυνατό στη νομιμότητα, ή καλύτερα στην πληρότητα του φακέλου και όχι στην κάλυψη των αναγκών της κοινωνίας.

Και βέβαια, υπάρχουν και διαδικασίες των οποίων αγνοείται ακόμα και η ύπαρξη. Παρά το γεγονός ότι πρόκειται για μια τεχνικού αντικειμένου υπηρεσία, εν τούτοις για πολλά χρόνια δεν απασχολούσε κανένα τεχνικό υπάλληλο. Οπότε ό,τι αναφερόταν σε τεχνικά θέματα κανείς δεν ήξερε πώς να τα αντιμετωπίσει. Κατά καιρούς διαπιστώνεται ότι κάτι έχουμε παραλείψει και πρέπει να ανακτήσουμε τις πληροφορίες εξ αρχής.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ

Η ΝΥΜΕ έχει άμεση σχέση με το κοινό. Παρέχει υπηρεσίες που απευθύνονται κατευθείαν στους πολίτες, εξυπηρετεί σχεδόν όλο τον πληθυσμό τού νομού, άλλους περισσότερο και άλλους λιγότερο συχνά. Παρόλα αυτά η υπηρεσία είναι υπόλογη μόνο απέναντι στα όργανα της ΕΕ, στην κεντρική κυβέρνηση και στην πολιτική ηγεσία.

Ούτε υπάρχει διαδικασία, ούτε σε κανένα σημείο γίνεται αξιολόγηση της υπηρεσίας από τους αποδέκτες των ενεργειών της. Αντίστοιχα, δεν υπάρχει διαδικασία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών. Αλλωστε, η οργάνωση της λειτουργίας τής ΝΥΜΕ δεν είναι προσανατολισμένη προς το κοινό.

Αυτό δε σημαίνει ότι οι πολίτες δεν απολαμβάνουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή ότι αυτές δεν έχουν σημασία και αξία. Το αντίθετο, όπως αναφέρθηκε, τελικά, όλα τα αιτήματα ικανοποιούνται. Μακροσκοπικά λοιπόν, όλοι όσοι εκδήλωσαν ενδιαφέρον και πληρούσαν τις ελάχιστες προϋποθέσεις, απέκτησαν άδεια οδήγησης ή άσκησης επαγγέλματος. Κατά τον ίδιο τρόπο δεν αντιμετώπισαν ιδιαίτερα εμπόδια στη διαδικασία για την θέση σε κυκλοφορία επιβατηγών η φορτηγών οχημάτων.

Σαφώς, όμως, το προσωπικό κατά καιρούς γίνεται αποδέκτης παραπόνων από την πλευρά των εξυπηρετούμενων πολιτών, κυρίως όχι για θέματα που αφορούν στο τελικό προσφερόμενο προϊόν, αλλά για θέματα που έχουν να κάνουν με τις ενδιάμεσες διαδικασίες και τον τρόπο λειτουργίας. Κάτι αναμενόμενο, αφού κατά την επίσκεψή τους στη ΝΥΜΕ αναγκάζονται να συμμετέχουν συνεχώς και ενεργά στη λειτουργία της, γεγονός που προκαλεί δυσαρέσκεια και αποκαλύπτει τα προβλήματα οργάνωσης που υπάρχουν. Την ίδια άσχημη εικόνα που έχουν οι εργαζόμενοι αποκτούν και οι πολίτες.

Πάντως, χωρίς αξιόπιστο σύστημα μετρήσεων δε μπορούν να υπάρξουν συμπεράσματα σχετικά με την ικανοποίηση ή όχι των πελατών τής υπηρεσίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Ο τρόπος λειτουργίας τής ΝΥΜΕ έχει άμεσο αντίκτυπο στους υπαλλήλους της. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν από την έλλειψη οργάνωσης, την απουσία συγκεκριμένων ρόλων και οδηγιών, είναι φυσικό να περιορίζουν την απόδοσή τους.

Το γεγονός ότι δεν έχει γίνει καταγραφή τής αποστολής τής υπηρεσίας, δεν έχουν καθοριστεί ξεκάθαροι στόχοι, δεν έχουν συνδεθεί οι εργασίες με τα αποτελέσματα και το ρόλο που έχει η ΝΥΜΕ στην κοινωνία, στερούν το προσωπικό από την όποια ικανοποίηση από το έργο που προσφέρει.

Η έλλειψη των απαιτούμενων δεξιοτήτων και γνώσεων για την επιτέλεση των εργασιών, η άρνηση της διοίκησης να τους παράσχει τα απαραίτητα εφόδια, ενώ ταυτόχρονα βρίσκονται ανά πάσα στιγμή υπό την απειλή του πειθαρχικού ελέγχου και τιμωρίας, αυξάνει την πίεση, το άγχος και την ανασφάλεια.

Οι χαμηλές αποδοχές, η αναξιοκρατία στις προαγωγές, η αδιαφάνεια στις αποφάσεις τής ηγεσίας, η αρνητική αντιμετώπιση των διεκδικήσεων των υπαλλήλων, η επαναλαμβανόμενη διάψευση των ελπίδων τους, φαινόμενα συνήθη στην ελληνική δημόσια διοίκηση, ενισχύουν το συναίσθημα απογοήτευσης από την πλευρά τού ανθρώπινου δυναμικού.

Το σύστημα αξιολόγησης που υπάρχει, όχι μόνο δε μπορεί να αναδείξει αυτά τα προβλήματα και να δώσει λύσεις, αλλά

επιβεβαιώνει για ακόμη μια φορά τα παραπάνω και ενισχύει την αρνητική εικόνα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Και σε αυτήν την περίπτωση, δεν υπάρχουν μετρήσεις των επιπτώσεων στην τοπική και την ευρύτερη κοινωνία. Επιπλέον, οι δραστηριότητες εκείνες που συνδέονται άμεσα με την κοινωνική διάσταση, όπως η ποιότητα των μεταφορών, η οδική ασφάλεια, η ποιότητα ζωής, οι επιπτώσεις στο περιβάλλον κλπ., έχουν περιοριστεί σημαντικά για τους λόγους που αναπτύχθηκαν παραπάνω.

Αυτό δε σημαίνει ότι η τοπική κοινότητα δεν απολαμβάνει οφέλη που απορρέουν από τη λειτουργία της ΝΥΜΕ. Ακόμα και με τον τρόπο που αυτή λειτουργεί, η αυτοκίνηση είναι διαδεδομένη στην περιοχή, οι μεταφορές, εθνικές και διεθνείς, διεξάγονται αποτελεσματικά εξυπηρετώντας όλες τις περιοχές ενός ορεινού, και μέχρι πριν από λίγα χρόνια, απομονωμένου νομού.

Η ποιότητα της εκπαίδευσης, της οδικής συμπεριφοράς και ασφάλειας κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα, όπως και η λειτουργία των αστικών και υπεραστικών συγκοινωνιών, των εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης οχημάτων και των άλλων τομέων δραστηριοποίησης της ΝΥΜΕ.

Και οι οικονομικές επιπτώσεις είναι σημαντικές, αφού η οικονομική ανάπτυξη ενός τόπου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη μεταφορά των αγαθών.

Πάντως, οι μεταφορές από τη φύση τους δεν είναι μια δραστηριότητα που μπορεί να περιοριστεί σε μια μόνο περιοχή. Επομένως, η συμβολή τους στο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον δεν

είναι εύκολο να προσδιοριστεί, αφού θα πρέπει να μετρηθεί σε ευρύτερη βάση.

ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Τα κύρια αποτελέσματα επίδοσης σχετίζονται με τα όσα έχει καθορίσει η οργάνωση ότι είναι σημαντικά επιτεύγματα για τη βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη επιτυχία της (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2007) (1): 33 & 61).

Η αποτελεσματικότητα των ακολουθούμενων πολιτικών και των προσφερόμενων υπηρεσιών σε σχέση με τις ανάγκες της κοινωνίας και των πολιτών-πελατών αποτελεί το μέτρο επίτευξης των εξωτερικών αποτελεσμάτων.

Αντίστοιχα, η ικανότητα των εσωτερικών αποφάσεων και διαδικασιών να επιτύχουν τους σκοπούς και τους στόχους που αφορούν τη λειτουργία και την οργάνωση της υπηρεσίας, αντικατοπτρίζεται στα εσωτερικά αποτελέσματα.

Για μια ακόμη φορά, η έλλειψη στόχων, μετρήσεων, και η αδυναμία διαχείρισης των οικονομικών και διαμόρφωσης πολιτικών, εμποδίζει τον αντικειμενικό προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η ανάλυση που έγινε παραπάνω αποτελεί απλά μια προσέγγιση της λειτουργικής ικανότητας της ΝΥΜΕ. Αναμφισβήτητο πρόβλημα αποτελεί το γεγονός ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί ποτέ μετρήσεις της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της, ούτε καν έχει προσδιοριστεί κάποιο αποδεκτό σύστημα μέτρησης.

Η εγκατάσταση ενός συστήματος και μιας διαδικασίας μετρήσεων θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα και προαπαιτούμενο οποιασδήποτε προσπάθειας βελτίωσης.

Η ύπαρξη συγκρίσιμων στοιχείων για τα μετρούμενα μεγέθη θα βοηθήσει στη διεξαγωγή μιας περισσότερο λεπτομερούς, αντικειμενικής και ολοκληρωμένης αυτοαξιολόγησης, κάτι που αυτή τη στιγμή δεν είναι δυνατό. Αυτό δε σημαίνει ότι αυτή θα καταλήξει σε διαφορετικά συμπεράσματα, αλλά οπωσδήποτε τα αποτελέσματα θα είναι σαφώς πιο τεκμηριωμένα.

Σε κάθε περίπτωση η αυτοαξιολόγηση είναι μια διαδικασία bottom-up (βάσης-κορυφής) με τη ροή των πληροφοριών να γίνεται από τα κατώτερα επίπεδα προς τα ανώτερα. Η συμμετοχή πολλών ατόμων στις ομάδες αξιολόγησης, οι οποίοι βιώνουν τη λειτουργία του οργανισμού από διαφορετική σκοπιά, οδηγεί στην καταγραφή μεγάλου αριθμού προβλημάτων και ακόμη περισσότερων πιθανών αιτιών. Το πρόβλημα δημιουργείται στην προσπάθεια ιεράρχησης της σημαντικότητάς τους ώστε να προσδιοριστούν οι τομείς επέμβασης.

Το αντίστροφο ισχύει στις διαδικασίες up-down (κορυφής-βάσης). Στις περιπτώσεις αυτές υπάρχει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της λειτουργίας του οργανισμού. Ο κίνδυνος που υπάρχει είναι να μην εντοπιστεί κάποιο υπαρκτό πρόβλημα, αλλά τουλάχιστον τα πιο σημαντικά δεν είναι δυνατό να περάσουν απαρατήρητα. Λόγω του μικρότερου αριθμού τους, είναι πιο εύκολη η ιεράρχησή τους και είναι πιο εμφανείς οι επιπτώσεις που θα έχει μια παρέμβαση στα προβληματικά αυτά πεδία.

Σε ένα οργανισμό που λειτουργεί με αρκετά καλά αποτελέσματα, η αυτοαξιολόγηση αποτελεί ένα πολύ ισχυρό

εργαλείο, γιατί οδηγεί στη περαιτέρω βελτίωση και μάλιστα με την ενεργή συμμετοχή όλου σχεδόν του προσωπικού, το οποίο δεσμεύεται με αυτόν τον τρόπο σε μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης και μάθησης.

Σε μια υπηρεσία, όμως, με πολλά, συσσωρευμένα, εμφανή και γνωστά προβλήματα που εμποδίζουν τη λειτουργία της, τα θετικά μιας τέτοιας διαδικασίας περιορίζονται λόγω του όγκου δουλειάς που προσθέτει και της χρονικής καθυστέρησης που προκαλεί στην έναρξη δράσεων βελτίωσης.

Στην περίπτωση της ΝΥΜΕ, η λεπτομερέστερη διερεύνηση προβλημάτων και πιθανών αιτίων δε θα πρόσθετε κάτι ιδιαίτερο στην ήδη διαμορφωμένη εικόνα. Αντίθετα, αυτό που έχει ανάγκη είναι η ανάληψη δράσης για την αλλαγή της υπάρχουσας κατάστασης.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Ακολουθώντας πάλι από την αρχή τα κριτήρια και εξετάζοντας τα θετικά και τα αρνητικά που διαπιστώθηκαν, θα προσπαθήσουμε να προτείνουμε κάποιες αλλαγές που μπορούν να αποτελέσουν μια πρώτη μορφή βελτίωσης.

ΗΓΕΣΙΑ

Το κύριο πρόβλημα εντοπίζεται στην έλλειψη προσανατολισμού και την αδυναμία κατανόησης της αποστολής της ΝΥΜΕ και της οργάνωσής της. Κατάσταση αναμενόμενη, αφού η υπηρεσία για πολλά χρόνια αντιμετώπιζε πρόβλημα στελέχωσης. Αυτό αναγκαστικά οδήγησε σε επιλογή ηγετών οι οποίοι δεν είχαν το

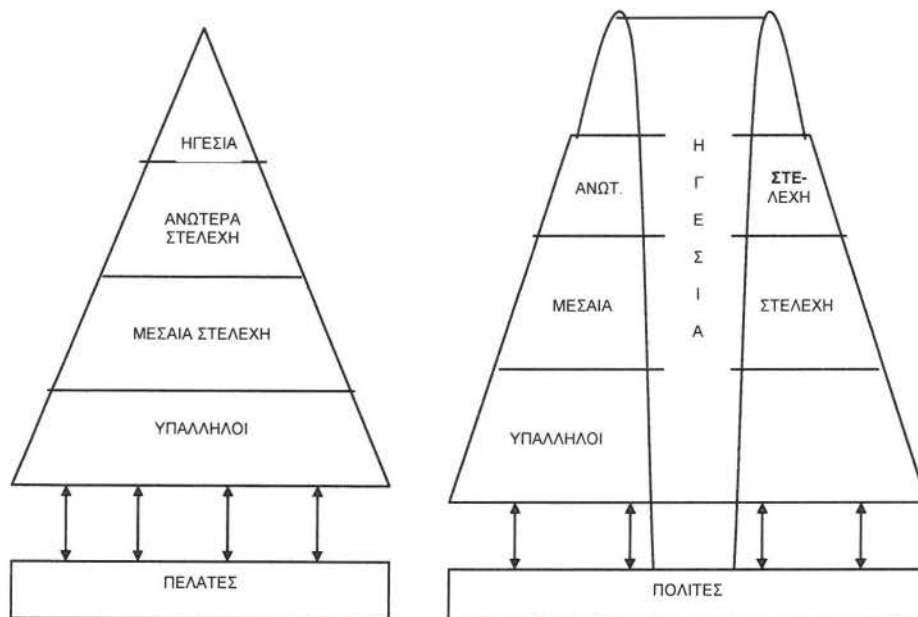
αναγκαίο υπόβαθρο γνώσεων για να αντιμετωπίσουν μια τέτοια πρόκληση.

Ήδη, τα τελευταία χρόνια, η ΝΥΜΕ έχει ενδυναμωθεί με προσωπικό που διαθέτει γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης σε ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο, και εμπειρία στο χώρο των μεταφορών. Αυτό βοηθά την τωρινή ηγεσία να αντιληφθεί το νόημα της λειτουργίας της, ενώ πολύ σύντομα τα στελέχη αυτά θα κληθούν να καλύψουν θέσεις ευθύνης, ωθώντας ακόμη περισσότερο την υπηρεσία σε μια νέα κατεύθυνση.

Έχει φθάσει η στιγμή να αποσαφηνιστεί η αποστολή και οι κύριοι στόχοι της ΝΥΜΕ. Η αποστολή θα πρέπει να περιλαμβάνει τη βασική επιδίωξη της ΕΕ για προώθηση της ελεύθερης μετακίνησης και διακίνησης των προσώπων και των αγαθών.

Η υπηρεσία συμβάλλει σε αυτό διευκολύνοντας την πρόσβαση της τοπικής κοινωνίας σε υπηρεσίες σχετικές με τις χερσαίες οδικές μεταφορές, με την εποπτεία του μεταφορικού έργου εντός του νομού και διατηρώντας σε υψηλά επίπεδα την ποιότητα της εκπαίδευσης των οδηγών.

Στην προσπάθεια αυτή πολύτιμη βοήθεια μπορεί να προσφέρει η αιρετή ηγεσία. Όπως αναπτύχθηκε στην αρχή η δημόσια διοίκηση ακολουθεί κάθετη ιεραρχική δομή. Η βάση της ιεραρχικής πυραμίδας έρχεται άμεσα σε επαφή με τους πελάτες, ενώ τα επόμενα επίπεδα έχουν λιγότερο άμεση πληροφόρηση, με την ηγεσία να είναι περισσότερο απομονωμένη. Όταν όμως η ηγεσία είναι αιρετή, η κορυφή της πυραμίδας κάμπτεται «ακουμπώντας» πάλι στη βάση, αφού οι αιρετοί άρχοντες ενεργούν ως αντιπρόσωποι και εκπρόσωποι της λαϊκής βάσης.



Ως αντιπρόσωποι λειτουργούν εκ των πραγμάτων. Το πρόβλημα δημιουργείται όταν εκπροσωπείται ένα μικρό μόνο μέρος της βάσης ή ακόμη χειρότερα συμφέροντα ξένα προς το εκλογικό σώμα. Το πλεονέκτημα των τοπικών αρχών είναι ότι οι σχέσεις της κοινωνίας με τους εκπροσώπους της είναι πιο στενές. Αυτό σημαίνει ότι οι ανάγκες της εισακούονται πιο εύκολα σε όλα τα στρώματα της διοίκησης, από τα χαμηλότερα μέχρι την κορυφή.

Η προσπάθεια για αλλαγές, εφόσον είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες των πολιτών, θα βρει υποστήριξη από τους ίδιους τους πελάτες της ΝΥΜΕ, οι οποίοι με τη σειρά τους θα τη μεταφέρουν στα υψηλότερα στρώματα. Έτσι όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα έχουν κοινή αντίληψη των προβλημάτων και των προτάσεων επίλυσής τους.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Εφόσον καθοριστούν η αποστολή και οι βασικοί στόχοι, ακολουθεί ο σχεδιασμός τού τρόπου που αυτοί θα επιτευχθούν σε ένα βάθος χρόνου.

Στο κύκλωμα του μεταφορικού έργου, η δραστηριότητες της ΝΥΜΕ δεν περιλαμβάνουν την παραγωγή οχημάτων, ούτε την κατασκευή εγκαταστάσεων (οδών, συνεργείων, σταθμών), ούτε τη δημιουργία νομικών προσώπων για την εκμετάλλευση των παραπάνω (μεταφορικές επιχειρήσεις, εμπορία αυτοκινήτων).

Το έργο τής ΝΥΜΕ τοποθετείται σε ένα ανώτερο επίπεδο, αυτό της διασύνδεσης των οντοτήτων (φυσικών & νομικών προσώπων) με τα αντικείμενα (οχήματα, πρατήρια κλπ.). Αυτό επιτυγχάνεται με την πρακτική τής εκχώρησης αδειών και τίτλων. Με τη χορήγησή τους δημιουργούνται δεσμοί ανάμεσα στα δυο μέρη. Στην πραγματικότητα με τις άδειες αυτές παραχωρούνται δικαιώματα που αφορούν την ιδιοκτησία των οχημάτων (εγγραφές στα βιβλία μεταβολών ή στα πιστοποιητικά τελωνισμού), ή τη χρήση και εκμετάλλευσή τους (άδειες κυκλοφορίας, άδειες λειτουργίας), ή ακόμα τη νομιμοποίηση της εκτέλεσης ενός έργου (άδειες άσκησης επαγγέλματος, άδειες οδήγησης).

Κύριο χαρακτηριστικό των δικαιωμάτων αυτών είναι ότι δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό τους. Μπορεί δηλαδή κάποιος να κυκλοφορήσει ένα επιπλέον αυτοκίνητο ή να λειτουργήσει ένα επιπλέον συνεργείο χωρίς αυτό να συνεπάγεται τον περιορισμό αντίστοιχου δικαιώματος από κάποιον άλλον. Μοναδική εξαίρεση αποτελούν οι άδειες δημόσιας χρήσης οχημάτων, κάτι που έχει οδηγήσει σε μια δευτερογενή αγορά των δικαιωμάτων αυτών και έχει δημιουργήσει ένα κλειστό επάγγελμα. Ήδη, κατόπιν πιέσεων της ΕΕ,

το ελληνικό κράτος έχει ξεκινήσει τις ενέργειες για την απελευθέρωση και αυτών των αδειών.

Ένα δεύτερο σημαντικό χαρακτηριστικό, είναι ότι τα δικαιώματα χορηγούνται είτε εντελώς δωρεάν, είτε έναντι ενός μικρού αντιτίμου. Το κόστος που καλούνται να καταβάλλουν οι ενδιαφερόμενοι είναι πολύ μικρό έως αμελητέο σε σχέση με το όφελος που απολαμβάνουν.

Τέλος, οι προϋποθέσεις που τίθενται για την έκδοση των αδειών είναι πλέον ελάχιστες, σε σχέση με παλαιότερα, και στην πράξη πολύ σπάνια εμποδίζουν κάποιον από την απόκτησή τους.

Η παροχή μεγάλου και πρακτικά απεριόριστου αριθμού αδειών – δικαιωμάτων και η ευκολία με την οποία αυτό γίνεται, συμβάλλει στην επίτευξη του ενός από τους κύριους στόχους της ΝΥΜΕ, αυτού της διευκόλυνσης στην πρόσβαση της τοπικής κοινωνίας σε υπηρεσίες σχετικές με τις χερσαίες οδικές μεταφορές.

Ένα μεγάλο μέρος των εργασιών της υπηρεσίας έχει να κάνει με την προσπάθεια τήρησης πλήρους και ενημερωμένου αρχείου των κυκλοφορούντων οχημάτων, των οδηγών και κάθε άλλης άδειας ή έγκρισης που έχει εκδοθεί. Το μεγαλύτερο μέρος του αρχείου αυτού είναι καταχωρημένο και σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, που είναι διαθέσιμες και σε άλλες υπηρεσίες (τροχαία, εφορία, τελωνεία).

Παράλληλα, εκτελούνται έλεγχοι, αυτοψίες και επιθεωρήσεις ακόμα και μετά την έκδοση των αδειών, έτσι ώστε να διαπιστώνεται ανά πάσα στιγμή η ορθή ή όχι χρήση τους και ο τρόπος που συμβάλλουν στη γενικότερη κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη της περιοχής.

Με τη σωστή τήρηση του αρχείου και τη συνεχή παρακολούθηση της καθημερινής πραγματικότητας, φροντίζουμε

ώστε να κυκλοφορούν τα οχήματα και να λειτουργούν οι εγκαταστάσεις αυτές μόνο, που πληρούν τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί. Αποφεύγεται η χρήση και η δραστηριότητα μη ελεγμένων και εγκεκριμένων φορέων και προλαμβάνονται διαφαινόμενες αποκλίσεις από το επιθυμητό επίπεδο λειτουργίας. Με αυτόν τον τρόπο πετυχαίνουμε την αποτελεσματική εποπτεία του μεταφορικού έργου στο νομό, που αποτελεί έναν από τους κύριους στόχους της ΝΥΜΕ.

Η υπηρεσία παρέχει εκπαιδευτικό υλικό στους υποψήφιους οδηγούς υπό τη μορφή εγχειριδίων, η ποιότητα των οποίων είναι από τις καλύτερες στην Ευρώπη. Φροντίζει για την καλή λειτουργία των σχολών οδηγών και των ΚΕΘΕΥΟ παρακολουθώντας τα προγράμματα σπουδών που παρέχουν. Επίσης, διενεργεί εξετάσεις, θεωρητικές και πρακτικές, όπου διαπιστώνεται το επίπεδο των γνώσεων και δεξιοτήτων που απέκτησαν οι υποψήφιοι.

Παρά τα μηδενικά σχεδόν επιτρεπόμενα λάθη, όλοι καταφέρνουν να επιτύχουν στις θεωρητικές εξετάσεις. Και στις πρακτικές, όμως, το ποσοστό επιτυχίας είναι ιδιαίτερα υψηλό από την πρώτη φορά, και το ποσοστό αυτών που δεν καταφέρνουν τελικά να πετύχουν στις εξετάσεις είναι αμελητέο, φανερώνοντας το υψηλό επίπεδο εκπαίδευσής τους που αποτελεί κύριο στόχο της υπηρεσίας, και επιπλέον συμβάλλει στην αυξημένη οδική ασφάλεια.

Δε θα πρέπει να παραλείψουμε και τα οικονομικά αποτελέσματα της ΝΥΜΕ αφού ένας από τους λόγους ύπαρξής της είναι και η άντληση εσόδων για το δημόσιο.

Αναφέρθηκε παραπάνω ότι οι εργασίες παρέχονται αρκετές φορές έναντι αντιτίμου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ότι οι άδειες δημοσίας χρήσης που είναι συγκεκριμένες σε αριθμό και αποφέρουν

τεράστια κέρδη στους κατόχους τους, παραχωρούνται εντελώς δωρεάν από τη ΝΥΜΕ. Αντίθετα, επιβάλλεται τέλος μεταβίβασης και έκδοσης άδειας κυκλοφορίας, και παράβολο για την έκδοση άδειας οδήγησης, που αφορούν στη συντριπτική πλειοψηφία τους οχήματα ιδιωτικής χρήσης και ερασιτέχνες οδηγούς. Αυτό δε δείχνει να είναι δίκαιο για τους περισσότερους πολίτες, πάντως, το ποσό που καλούνται να καταβάλλουν είναι πολύ μικρό σε σχέση πχ. με το ΦΠΑ, τα τέλη ταξινόμησης και κυκλοφορίας που εισπράττονται από τις ΔΟΥ και τα τελωνεία, και είναι πολλαπλάσια σε ύψος.

Παρά το γεγονός ότι το ποσό είναι μικρό, είναι τόσο μεγάλος ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ετησίως από τη ΝΥΜΕ, ώστε στο τέλος τα έσοδα καταλήγουν στα περίπου 2 εκ. ΕΥΡΩ, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, καλύπτοντας πλήρως τα λειτουργικά της έξοδα, και αποτελώντας συγκριτικά έναν από τους πιο αποδοτικούς εισπρακτικούς μηχανισμούς, τόσο για τη ΝΑ όσο και για το ελληνικό δημόσιο.

Η υποστήριξη των κύριων δράσεων που αναπτύχθηκαν παραπάνω, η ενίσχυσή τους, η λεπτομερής οργάνωσή τους λαμβάνοντας υπόψη και τα δεδομένα των μετρήσεων (όταν αυτές υπάρξουν) με τη συμμετοχή όλου του προσωπικού, αποτελεί τη στρατηγική της ΝΥΜΕ για την επίτευξη των κύριων στόχων και της αποστολής της.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού είναι που θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα και άμεση προτεραιότητα. Τα προβλήματα που εντοπίστηκαν κινούνται σε τρεις κατευθύνσεις.

Καταρχήν, έχουν να κάνουν με τον αυξημένο όγκο εργασίας, την έλλειψη προγράμματος εκπαίδευσης που θα διευκόλυνε στην αντιμετώπιση της δουλειάς, την πίεση και το άγχος που προκαλείται, και τελικά το αίσθημα της μη ικανοποίησης των υπαλλήλων από το έργο που εκτελούν.

Ένα δεύτερο πρόβλημα δημιουργείται από το σύστημα αξιολόγησης που ακολουθεί ο δημόσιος τομέας και πιο συγκεκριμένα από τη λάθος εφαρμογή του. Στους εργαζόμενους δημιουργείται η εντύπωση ότι βρίσκονται σε συνεχή έλεγχο και κυριεύονται από το φόβο ενός πιθανού λάθους. Αυτό τους ωθεί να ενδιαφέρονται περισσότερο η δουλειά τους να είναι ή να δείχνει νόμιμη ώστε να μην αντιμετωπίσουν πρόβλημα, παρά να είναι αποτελεσματική. Επίσης, διάχυτο είναι το αίσθημα της έλλειψης αξιοκρατίας στις κρίσεις, της επακόλουθης έλλειψης κινήτρων και της μη σύνδεσης της απόδοσης με τις ανταμοιβές, υλικές και ηθικές (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 6).

Τέλος, διαπιστώθηκε και ένα επιπλέον πρόβλημα, αυτό της δυσκολίας προσέλκυσης υπαλλήλων για να εργαστούν στη ΝΥΜΕ, και της κάλυψης των αναγκών με έκτακτο προσωπικό που οδηγεί σε μειωμένη απόδοση και επιβάρυνση του μόνιμου προσωπικού με επιπλέον εργασία.

Όπως είπαμε, για τον οργανισμό μας, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί ζήτημα ύψιστης σημασίας και προτεραιότητας. Γιαυτό και θα ασχοληθούμε δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην αντιμετώπιση των κύριων προβλημάτων που το απασχολούν προτείνοντας συγκεκριμένες δράσεις βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης.

Αξιολόγηση προσωπικού

Θα ξεκινήσουμε από την αξιολόγηση του προσωπικού γιατί ήδη υπάρχει ένα σύστημα που λειτουργεί και δημιουργεί ή ανακυκλώνει τα προβλήματα αντί να τα αντιμετωπίζει.

Η αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού προσφέρει πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διαπιστωθεί ποιοι εργαζόμενοι τα καταφέρνουν στη δουλειά τους καλά και ποιοι όχι, να βελτιωθεί η απόδοσή τους, να βελτιωθεί το σύστημα ανταμοιβών, να γίνονται πιο αποτελεσματικές τοποθετήσεις με βάση τις ικανότητες και επιδόσεις (προαγωγές, αναθέσεις, ανάθεση αρμοδιοτήτων), να βελτιωθεί το σύστημα επιλογής υποψήφιων που να ταιριάζουν με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας, αλλά και να πληροφορούνται και να ενημερώνονται οι ίδιοι οι εργαζόμενοι για το πόσο καλά τα καταφέρνουν, ποιες οι προοπτικές εξέλιξής τους ώστε να προγραμματίζουν τη σταδιοδρομία τους, να διαπιστωθούν οι εκπαιδευτικές ανάγκες και να αναπτυχθούν συγκεκριμένα και κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης, να διαπιστωθούν οργανωτικές και διοικητικές αδυναμίες ή ατέλειες, ή ακόμη να διαπιστωθούν προβλήματα προσωπικού χαρακτήρα που επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 5).

Εκτός από τα θετικά στοιχεία που προσφέρει η αξιολόγηση, υπάρχουν και αρνητικές επιπτώσεις όπως η δημιουργία φόβου στους εργαζόμενους, αισθήματος αδικίας και ανισότητας, ανταγωνισμού μεταξύ των συναδέλφων, αντιπάθειας και συγκρούσεων μεταξύ των προϊστάμενων και των υφιστάμενων, εμποδίων στην ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος, ενώ αποθαρρύνεται η ανάληψη πρωτοβουλιών και σε μερικές περιπτώσεις μειώνεται η προσωπικότητα του αξιολογούμενου (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 6).

Τα αρνητικά αποτελέσματα προέρχονται, κυρίως, από τη λανθασμένη εφαρμογή των επιλεγμένων μεθόδων. Τα συστήματα αξιολόγησης απόδοσης αποτυγχάνουν συνήθως επειδή οι αξιολογητές δεν έχουν αρκετή πληροφόρηση όσον αφορά στην απόδοση των υφισταμένων τους, τα πρότυπα απόδοσης είναι ασαφή, κανείς δεν παίρνει σοβαρά υπόψη του την αξιολόγηση, τα στελέχη δεν είναι ειλικρινή και τίμια κατά την αξιολόγηση, ούτε έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την αξιολόγηση. Ακόμη, τις περισσότερες φορές οι αξιολογούμενοι δεν έχουν συνεχή πληροφόρηση για την απόδοσή τους, δε γίνεται αποτελεσματική συζήτηση μεταξύ προϊστάμενου και υφιστάμενου για την ανάπτυξη του τελευταίου και δεν παρέχονται αρκετοί πόροι για την ανταμοιβή του (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 6).

Στην περίπτωση της ΝΥΜΕ, η αξιολόγηση γίνεται μόνο από τον άμεσα προϊστάμενο. Παρά το ότι θεωρητικά οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες ακολουθούν το σύστημα διοίκησης μέσω αντικειμενικών στόχων (MBO), η αξιολόγηση δε γίνεται με βάση τα αποτελέσματα του οργανισμού και του κάθε εργαζόμενου. Αντίθετα, το έντυπο (και επομένως και η διαδικασία) που χρησιμοποιείται, οδηγεί σε αξιολόγηση με βάση κάποια κύρια χαρακτηριστικά του υπαλλήλου. Τα μειονεκτήματα αυτού του είδους των μεθόδων είναι η μεγάλη υποκειμενικότητά τους που οδηγεί σε μεγάλη πιθανότητα λαθών, ενώ δεν είναι κατάλληλες για την παροχή συμβουλών στους αξιολογούμενους και για την παροχή κινήτρων (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 8).

Ένα από τα πιο ουσιαστικά βήματα στη διαδικασία της αξιολόγησης είναι η πληροφόρηση που παρέχεται στους εργαζόμενους σχετικά με αποτελέσματά της. Αυτή τη στιγμή ο κάθε υπάλληλος απλά μαθαίνει την τελική βαθμολογία χωρίς περαιτέρω

ενημέρωση, παροχή οδηγιών ή διεξαγωγή ανοικτής συζήτησης σχετικά με τα σημεία υστέρησης.

Τόσο ο τρόπος εφαρμογής τής αξιολόγησης, όσο και η χρήση των αποτελεσμάτων της αποκλειστικά και μόνο ως συγκριτική βαθμολογία για τις υπηρεσιακές μεταβολές (προαγωγές, επιλογή προϊσταμένων), δημιουργεί πνεύμα ανταγωνισμού ανάμεσα στο προσωπικό, και προκαλεί την απαίτηση ευνοϊκής μεταχείρισης από τον αξιολογητή που είναι και προϊστάμενος. Οι ίδιοι ακριβώς λόγοι οδηγούν σε σύγκρουση τις σχέσεις προϊστάμενου και υφιστάμενων, αλλά και των υπαλλήλων μεταξύ τους, και στο αίσθημα της αδικίας και της ανισότητας.

Κάποια στοιχεία τού σημερινού συστήματος αξιολόγησης δεν είναι δυνατό να αλλάξουν γιατί αποτελούν επιλογή και επιβάλλονται από την κεντρική διοίκηση. Ετσι, ο χρόνος διενέργειας, ο αξιολογητής, το έντυπο και η βαθμολογία, αναγκαστικά, πρέπει να παραμείνουν ως έχουν. Αυτό που μπορεί να μεταβληθεί είναι ο τρόπος διεξαγωγής, ο βαθμός συμμετοχής των αξιολογούμενων, η διαφάνεια στη βαθμολόγηση των κριτηρίων και η ανάδειξή τους σε εργαλεία βελτίωσης της λειτουργίας συνολικά τού οργανισμού.

Η κλασική αντίληψη στην διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού βασίζεται στην παραδοχή ότι οι «καλοί» υπάλληλοι αποδίδουν κάτω από οποιοσδήποτε συνθήκες. Ετσι το ζητούμενο είναι να «διορθώσουμε» το προσωπικό στα σημεία που παρουσιάζει υστέρηση. Αντίθετα, οι υποστηρικτές των συστημάτων διοίκησης ολικής ποιότητας, θεωρούν ότι οι μεταβολές στην απόδοση οφείλονται σε συστηματικούς παράγοντες, δηλαδή στον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού. Τις δύο τελευταίες δεκαετίες, έχει γίνει αντιληπτό, ότι για να υπάρξουν καλές επιδόσεις στον τομέα τής αποδοτικότητας, της παραγωγικότητας και της ικανοποίησης των πελατών, πρέπει να υπάρχουν και οι κατάλληλες προϋποθέσεις σε

ό,τι αφορά τις οργανωτικές και λειτουργικές δομές τού οργανισμού. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, έχουν γίνει προτάσεις για ενσωμάτωση κριτηρίων που συμβαδίζουν με τις αρχές τής διοίκησης ποιότητας. Υπάρχει, η πεποίθηση πως η εξέλιξη τόσο στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων, όσο και στον τομέα τής διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, θα προέλθει από τη συγχώνευση των ανεξάρτητων σήμερα συστημάτων σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα λειτουργίας. Για την αυτοαξιολόγηση του οργανισμού χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο το ΚΠΑ. Τις ίδιες αξίες και αρχές θα προσπαθήσουμε να προσαρμόσουμε και να εφαρμόσουμε και στην αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Χρησιμοποιώντας την ίδια λογική, τα αποτελέσματα ως προς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού εξαρτώνται από τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες λειτουργεί, που είναι η ηγεσία, η στρατηγική και ο προγραμματισμός, οι συνεργασίες και οι πόροι και οι διοικητικές διαδικασίες.

Τα κύρια αποτελέσματα (αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα) ο κάθε εργαζόμενος τα επιτυγχάνει με τις διαδικασίες στις οποίες συμμετέχει, με το ρόλο του να αλληλεπιδρά με όλο το λειτουργικό περιβάλλον τού οργανισμού.

Σε σχέση με την ηγεσία, ως εισροή για το ανθρώπινο δυναμικό, αποτελεί η υποστήριξη και η υποκίνηση που προσφέρει ο ηγέτης και η ικανότητά του να αποτελέσει πρότυπο ρόλου. Ως εκροή έχουμε την επαφή που αποκτά ο εργαζόμενος με την ηγεσία και την εμπιστοσύνη που της εμπνέει η εργασία του.

Σε σχέση με τον προγραμματισμό και τη στρατηγική: εισροή είναι ο βαθμός που αυτά έχουν αναπτυχθεί λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τού προσωπικού και τους διαθέσιμους πόρους. Εκροή είναι η έμπρακτη συμμετοχή τού εργαζόμενου στο σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία.

Σε σχέση με τις συνεργασίες και τους πόρους: εισροή είναι οι εγκαταστάσεις, η τεχνολογία, οι οικονομικοί πόροι και οι δυνατότητες συνεργασίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες που προσφέρονται. Εκροή είναι ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζεται τους διαθέσιμους πόρους και συμμετέχει και επιδιώκει τη συνεργασία.

Σε σχέση με τις διαδικασίες: εισροή είναι η ύπαρξη και η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών για όλες τις λειτουργίες τού οργανισμού. Εκροή είναι η συμμετοχή στο σχεδιασμό και ο τρόπος που διαχειρίζεται τις διαδικασίες.

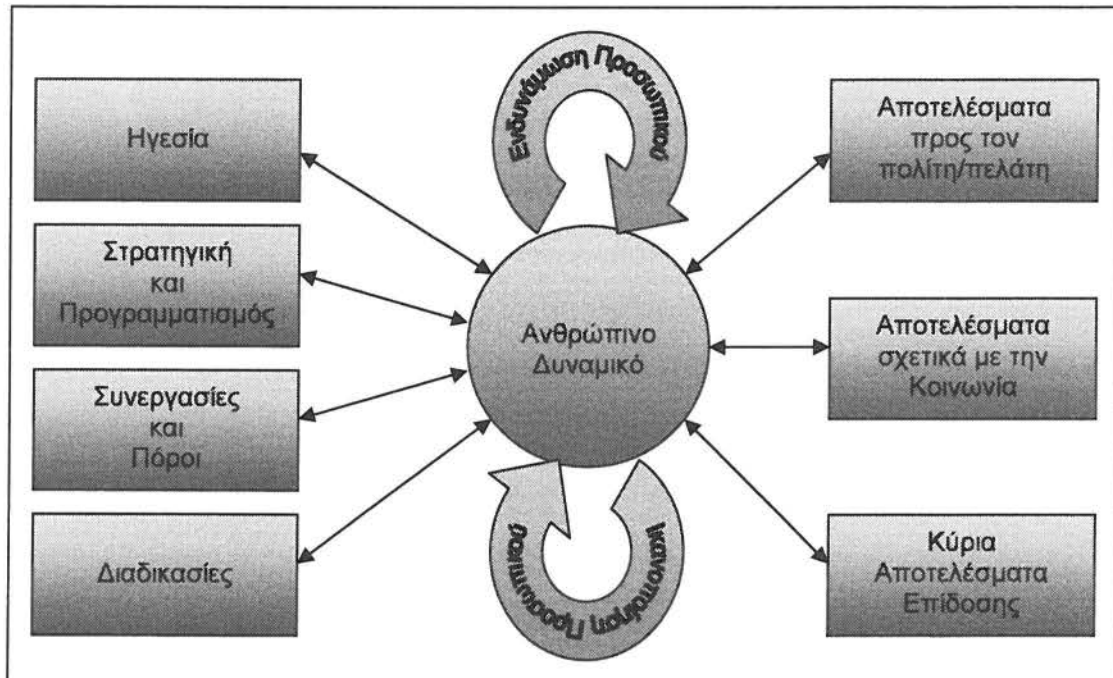
Σε σχέση με τα αποτελέσματα προς τους πολίτες/πελάτες: μετριέται ο βαθμός ικανοποίησης των αποδεκτών τής εργασίας τού αξιολογούμενου. Επίσης και η ικανότητα του υπαλλήλου να αντιλαμβάνεται και να προωθεί τις ανάγκες και τις επισημάνσεις που δέχεται από τους πελάτες με τους οποίους έρχεται σε επαφή.

Σε σχέση με τα αποτελέσματα προς την κοινωνία: μετριέται, αν αυτό είναι δυνατό, ο αντίκτυπος που έχουν στο κοινωνικό σύνολο οι ενέργειες του εργαζόμενου. Και σε αυτήν την περίπτωση, αξιολογείται η ικανότητα να αντιλαμβάνεται και να προωθεί τις ανάγκες και τις ανησυχίες τής κοινωνίας.

Το ΚΠΑ ολοκληρώνεται με τη δημιουργία ενός κύκλου συνεχούς βελτίωσης. Κατ' αντιστοιχία, εξετάζεται η ύπαρξη συνεχούς βελτίωσης και ενδυνάμωσης μέσα από τη (συγκριτική) μάθηση, καθώς και η συμμετοχή τού υπαλλήλου σε αυτήν, όπως και η ικανοποίηση που δέχονται από την εργασία τους.

Το τελικό αποτέλεσμα της αξιολόγησης προκύπτει από τη μέτρηση των εκροών. Παρόλα αυτά μετριόνται και οι εισροές (η μέτρηση γίνεται έτσι και αλλιώς με την εφαρμογή του ΚΠΑ) ώστε να χρησιμοποιηθούν ως συντελεστές στάθμισης των αποτελεσμάτων (Γ. Μπουφάας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 18-20).

Σχηματικά, το σύστημα που προκύπτει θα μπορούσε να έχει την παρακάτω μορφή:



Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει στοιχεία που απαντώνται και στα κλασικά συστήματα αξιολόγησης (όπως το ισχύον σήμερα) και στα συστήματα διοίκησης ολικής ποιότητας.

Οι σκοποί της αξιολόγησης παραμένουν οι ίδιοι: βελτίωση της απόδοσης, πληροφόρηση για τις επιδόσεις, διαπίστωση εκπαιδευτικών αναγκών, διαπίστωση δυσλειτουργιών κλπ. Ακόμα και ο τρόπος επιλογής του αξιολογητή παραμένει ο ίδιος. Απλά εισάγεται η φιλοσοφία τού συσχετισμού των αποτελεσμάτων με τις προϋποθέσεις.

Στο επίκεντρο βρίσκεται το ανθρώπινο δυναμικό, ο ρόλος τού οποίου αξιολογείται και από τις δυο πλευρές. Χρησιμοποιούνται κοινά κριτήρια και για την αξιολόγηση του προσωπικού και για αυτήν ολόκληρου του οργανισμού. Κάθε κριτήριο εξετάζεται από

διαφορετικές οπτικές ταυτόχρονα (και ως προϋπόθεση και ως αποτέλεσμα), δίνοντας έτσι μια ολιστική διάσταση στην αξιολόγηση.

Ο αξιολογούμενος δεν αντιμετωπίζεται ως ανεξάρτητη μονάδα, αλλά ως μέλος τού συνόλου, αφού σε κάθε περίπτωση αυτό που μετριέται είναι η συμμετοχή του στη λειτουργία τού οργανισμού. Οι ατομικές γνώσεις και δεξιότητες αξιολογούνται μόνο στο βαθμό που χρησιμοποιούνται για την επιτέλεση της εργασίας.

Η εγκατάλειψη της μονολιθικής εφαρμογής των παραδοσιακών συστημάτων αξιολόγησης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού, που δίνουν μια μεμονωμένη εικόνα απόδοσης και η υιοθέτηση παράλληλων συστημάτων που προσανατολίζονται στην διοίκηση ολικής ποιότητας και αποσκοπούν στην συνεχή βελτίωση του οργανισμού και του προσωπικού του, επιτυγχάνει συνολική και όχι κατακερματισμένη αντιμετώπιση των αδύνατων σημείων τού οργανισμού και δημιουργούνται πρόσθετα θετικά αποτελέσματα τόσο για τον οργανισμό στο σύνολό του, όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό που τον απαρτίζει.

Η εφαρμογή αυτής της φιλοσοφίας στη διαδικασία τής αξιολόγησης θα βοηθήσει το προσωπικό να αντιληφθεί ότι δεν βρίσκεται αυτό υπό συνεχή έλεγχο αλλά η λειτουργία ολόκληρου του οργανισμού. Η βαθμολόγηση της απόδοσης προκύπτει με τρόπο διαφανή και κατά το δυνατό αντικειμενικό, αμβλύνοντας έτσι το αίσθημα της αδικίας και της ανισότητας. Τέλος, δίνεται έμφαση στον εντοπισμό των σημείων υστέρησης και στην ανάπτυξη προγραμμάτων βελτίωσης, μετατρέποντας την αξιολόγηση από ένα μέσο τιμωρίας σε ένα εργαλείο βελτίωσης (Γ. Μπουφέας – Ε. Βασιλόπουλος (2008): 21-26).

Προβολή του έργου της ΝΥΜΕ

Για την αντιμετώπιση του άλλου μεγάλου προβλήματος, αυτού της αδυναμίας προσέλκυσης υπαλλήλων, θα σχεδιάσουμε ένα πλάνο προώθησης της υπηρεσίας δίνοντας έμφαση στο έργο που αυτή προσφέρει.

Το πρόγραμμα θα απευθύνεται στο προσωπικό που υπηρετεί στη ΝΥΜΕ για να το αποτρέψει από το να ζητήσει τη μετακίνησή του, και στο προσωπικό των υπόλοιπων υπηρεσιών τής νομαρχίας καθώς και στους νεοδιοριζόμενους, για να τους προσελκύσει να εργαστούν στον τομέα των μεταφορών.

Η εφαρμογή του μπορεί να ξεκινήσει άμεσα με την προσπάθεια να εντείνεται όποτε πραγματοποιούνται νέες προσλήψεις από τη ΝΑ, όποτε προβλέπεται αποχώρηση προσωπικού από την υπηρεσία ή αλλαγή του τρόπου λειτουργίας με αύξηση του όγκου εργασίας.

Η προώθηση της εικόνας τής ΝΥΜΕ θα ανατεθεί στα ανώτερα στελέχη της. Θα επιδιωχθεί η στρατηγική συνεργασία με τη Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού τής ΝΑ για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη και βαθύτερη διείσδυση του προγράμματος στο προσωπικό της νομαρχίας.

Κόστος χρηματικό δεν υπάρχει αφού πρόκειται για πρόγραμμα που θα αναπτυχθεί εσωτερικά από την ίδια την υπηρεσία, ενώ και οι αποδέκτες του είναι συνάδελφοι υπάλληλοι της ΝΑ. Η επιβάρυνση έχει να κάνει με το χρόνο που θα αφιερωθεί επιπλέον των υπόλοιπων τακτικών εργασιών.

Η προσπάθεια θα επικεντρωθεί στα σημεία υπεροχής τού έργου που επιτελείται στη ΝΥΜΕ. Ως πρώτο σημείο τονίζεται η σημασία των μεταφορών ως μέσο ανάπτυξης, υποστήριξης και υλοποίησης κάθε άλλης δραστηριότητας. Σημασία που δεν περιορίζεται μόνο σε οικονομικά αποτελέσματα, αλλά επεκτείνεται σε κάθε πτυχή τής ανθρώπινης εξέλιξης. Από την εμφάνιση του

ανθρώπινου είδους αυτό που το βοήθησε να επιβιώσει, να ξεχωρίσει και να αναδειχθεί σε κυρίαρχο του πλανήτη, είναι η δυνατότητα και η ευχέρειά του να μετακινείται.

Η επέκταση της αυτοκίνησης σε παγκόσμιο επίπεδο, δημιούργησε την ανάγκη καθορισμού ενός συστήματος συμβόλων και κανόνων με κοινή σημασία για όλους. Πρόκειται για τα σήματα και τον κώδικα οδικής κυκλοφορίας. Πράγματι, τα οδικά σήματα είναι η πιο αναγνωρίσιμη συμβολοσειρά στον κόσμο. Άλλη συμβολοσειρά με συγκρίσιμη αναγνωρισιμότητα είναι τα ιδεογράμματα που χρησιμοποιούν οι λαοί της άπω ανατολής. Η μεγάλη υπεροχή τού κινέζικου αλφάβητου, είναι το γεγονός ότι γίνεται άμεσα κατανοητό από τα δυο περίπου δισεκατομμύρια των λαών της περιοχής, ανεξάρτητα από την καταγωγή τους και από τη γλώσσα που χρησιμοποιούν στον προφορικό τους λόγο. Ήδη, όμως τις τελευταίες δεκαετίες, ανάλογη και μεγαλύτερη επιτυχία γνωρίζει το «αλφάβητο» των σημάτων. Η διάδοσή του ήταν τόσο ταχεία, που αυτή τη στιγμή αποτελεί τη μόνη πραγματικά καθολική και παγκόσμια γλώσσα. Αυτό επιτεύχθηκε χάρη στην προσπάθεια των κατά τόπους υπηρεσιών μεταφορών οι οποίοι αποτελούν τους θεματοφύλακες αυτής της γνώσης.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει και το κύριο αντικείμενο απασχόλησης της ΝΥΜΕ, δηλαδή τα οχήματα, τα οποία ενσωματώνουν τις πλέον πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις. Στον τομέα της ασφάλειας έχει επιτευχθεί τέτοια πρόοδος ώστε μέχρι το 2020 θα είναι αδύνατο να σκοτωθεί κάποιος μέσα στο αυτοκίνητό του. Στο εσωτερικό του, βρίσκουμε συσκευές και συστήματα που παρόμοιά τους δε συναντώνται πουθενά αλλού. Σε σχέση με ένα σπίτι, το οποίο καινούριο δεν περιλαμβάνει καθόλου εξοπλισμό, ένα αυτοκίνητο διαθέτει πλήρες σαλόνι, συσκευή θέρμανσης, αερισμού και κλιματισμού, πλήρες ηχοσύστημα, σύστημα φωτισμού,

πυρόσβεσης και πολλά άλλα. Αν συγκρίνουμε δε και την τιμή, η επιβάρυνση για την αγορά ενός τετραγωνικού ακινήτου είναι υπερδιπλάσια από αυτήν του αυτοκινήτου, έστω και αν αυτή επιβαρύνεται από ένα πλήθος δασμών και φόρων που αντιπροσωπεύουν σχεδόν το μισό τής αξίας του. Ακόμα και σε σχέση με άλλες ηλεκτρονικές συσκευές, η διαφορά είναι ότι τα ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά κυκλώματα ενός οδικού οχήματος λειτουργούν πάντα, άμεσα, υπό οποιοσδήποτε συνθήκες και με τον ίδιο τρόπο. Το πιο σπουδαίο είναι ότι αυτά τα αντικείμενα που βρίσκονται στην αιχμή της τεχνολογίας, χρησιμοποιούνται από όλους με ευκολία. Ανθρωποι οποιασδήποτε μόρφωσης, κοινωνικής τάξης, φυλής ή γένους, ακόμα και με μειωμένη σωματική κινητικότητα, αποκτούν με σχετική ευκολία τις απαιτούμενες δεξιότητες για τη χρήση του αυτοκινήτου. Και αυτό παρά το γεγονός ότι οι δεξιότητες αυτές είναι ιδιαίτερα εξεζητημένες. Αρκεί να σκεφθεί κανείς πώς πρέπει να ενεργήσει για να πραγματοποιήσει π.χ. μια απλή στροφή. Το καθένα από τα τέσσερα άκρα του εκτελούν και μια εντελώς διαφορετική λειτουργία, ενώ ταυτόχρονα παρακολουθεί όλη τη γύρω περιοχή με τη βοήθεια των παραθύρων και των καθρεπτών. Την ίδια στιγμή μπορεί να ακούει ραδιόφωνο, να μιλά στο τηλέφωνο, να σκέφτεται τις δουλειές που έχει σε εκκρεμότητα κλπ. Και αυτό επαναλαμβάνεται δεκάδες φορές καθημερινά, εμπλέκοντας και κρατώντας σε εγρήγορση όλες τις αισθήσεις του ταυτόχρονα, με τρόπο που δεν έχει αντίστοιχό του σε οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα. Και αυτό γίνεται εφικτό χάρη στην εποπτεία που ασκούν οι ΝΥΜΕ στο σύστημα θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης των υποψήφιων οδηγών.

Η υπηρεσία δεν περιορίζεται μόνο στα οδικά οχήματα και τις μεταφορές. Ο λόγος που δίνεται έμφαση σε αυτά είναι ότι, πράγματι, αποτελούν το μεγαλύτερο κομμάτι της δραστηριότητάς της, και αφορά άμεσα όλους τους πολίτες. Όμως, εμπλέκεται και σε άλλες

δραστηριότητες που έχουν να κάνουν με εγκαταστάσεις επικοινωνιών, συστημάτων παραγωγής ενέργειας, προστασίας του περιβάλλοντος και του δασικού πλούτου κα. Πιο χαρακτηριστική, ίσως, είναι η εποπτεία του δικτύου μετάδοσης τηλεπικοινωνιακού και τηλεοπτικού σήματος (σε συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων), και ο έλεγχος της Ηλεκτρομαγνητικής Συμβατότητας των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών και των παρεμβολών τους. Γενικά, υπάρχει τεράστια ποικιλία αρμοδιοτήτων που, από μια πρόχειρη καταγραφή που έχει γίνει από το ΥΜΕ, ξεπερνούν τις 150.

Ένα ακόμη ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των ΝΥΜΕ είναι η συνεχής επαφή που έχει με το κοινό. Αυτό μπορεί να προκαλεί πίεση στο προσωπικό και να απαιτεί αδιάκοπη και κουραστική προσπάθεια, προσφέρει όμως την ικανοποίηση της άμεσης σχέσης με το πιο δυναμικό κομμάτι της κοινωνίας από την ηλικία της ενηλικίωσής του μέχρι τα γεράματα.

Όλα αυτά συνθέτουν ένα περιβάλλον εργασίας γεμάτο ενδιαφέρον, που βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη, συμβάλλει ενεργά στην κοινωνική ανάπτυξη, και στηρίζεται στις διαπροσωπικές σχέσεις με το σύνολο του πληθυσμού τού νομού. Η προβολή αυτών των χαρακτηριστικών θα αντιστρέψει τη διαμορφωμένη εικόνα που έχουν όσοι βρίσκονται εκτός της υπηρεσίας, και αντίστοιχα θα αναβαθμίσει την αντίληψη και την ευχαρίστηση που αποκομίζουν οι υπάλληλοι της ΝΥΜΕ από την εργασία τους.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ

Πριν να ασχοληθούμε με την αντιμετώπιση των προβλημάτων που σχετίζονται με τη διάθεση των πόρων της υπηρεσίας, είναι

επιβεβλημένη η εξέταση του φαινομένου τής πρόσφατης οικονομικής κρίσης στη λειτουργία τής ΝΥΜΕ.

Ένα παγκόσμιο γεγονός όπως αυτό, με την έκταση που έχει πάρει, είτε δικαιολογημένη και πραγματική, είτε φημολογούμενη και ψυχολογική, δημιουργεί μια ασυνέχεια όχι μόνο στη ροή των οικονομικών τής υπηρεσίας, αλλά και στον ίδιο τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της.

Τα πιο άμεσα και έντονα συμπτώματα της οικονομικής κρίσης φάνηκαν στην αυτοκινητοβιομηχανία, με απότομη μεγάλη πτώση στην αγορά των καινούριων οχημάτων. Αυτό δε μπορεί παρά να έχει επιπτώσεις στα έσοδα της ΝΥΜΕ τα οποία προέρχονται σε μεγάλο ποσοστό από την έκδοση αδειών κυκλοφορίας.

Οι ανάγκες τής κοινωνίας σε μετακινήσεις δε μειώνονται με τον ίδιο ρυθμό. Ετσι, για να καλυφθούν, οι καταναλωτές καταφεύγουν στην αγορά των μεταχειρισμένων οχημάτων.

Συγκρίνοντας από εισπρακτικής άποψης τις δυο περιπτώσεις, διαπιστώνουμε ότι στην πρώτη (στα καινούρια οχήματα) η ΝΥΜΕ εισπράττει μόνο το τέλος έκδοσης της άδειας κυκλοφορίας, ενώ στη δεύτερη (στα μεταχειρισμένα) εισπράττει, εκτός από το ισόποσο τέλος αδειας, επιπλέον και το τέλος μεταβίβασης που είναι συγκρίσιμο και αρκετές φορές μεγαλύτερο σε ύψος.

Αυτό σημαίνει ότι δεν αναμένεται αξιόλογη μεταβολή στα συνολικά έσοδα της ΝΑ, ή εάν υπάρξει θα πρόκειται για αύξηση. Επιπλέον, όπως είδαμε στην αρχή, ένα όχημα που κυκλοφόρησε για πρώτη φορά σε χώρα της ΕΕ μπορεί να πωληθεί και να κυκλοφορήσει σε οποιαδήποτε άλλη και οποιαδήποτε στιγμή, χωρίς κανένα σχεδόν περιορισμό και επιπλέον έλεγχο. Απαιτεί δηλαδή πολύ λιγότερη εργασία και χρόνο, ελάχιστες καταχωρήσεις στο μηχανογραφικό σύστημα (άρα και μηδαμινά λάθη), χωρίς την ανάγκη δημιουργίας επιπλέον φακέλου και κατάληψης χώρου στο αρχείο.

Αρα, και μεγαλύτερα έσοδα για την ΝΑ θα παρουσιάσει η ΝΥΜΕ, και αυξημένη αποδοτικότητα. Αυτό σε καμία περίπτωση δε σημαίνει ότι θα υπάρξει και αντίστοιχη ευχέρεια στην αύξηση των εξόδων. Μπορεί τα ποσά αυτά, θεωρητικά, να προορίζονται για τις ανάγκες των ΝΥΜΕ, στην πράξη όμως, από τη στιγμή που η διαχείρισή τους γίνεται από τρίτους, καλύπτουν άλλες υποχρεώσεις της νομαρχίας. Δεδομένης της στενότητας που παρουσιάζουν στα οικονομικά τους οι ΟΤΑ, η διάθεση των εσόδων τής υπηρεσίας πρέπει να γίνουν με προσοχή. Για το λόγο αυτό, οι δράσεις που προτείνονται απαιτούν μηδαμινή χρηματοδότηση, ή παρουσιάζουν μεγάλο λόγο οφέλους προς κόστος, ή είναι προπαρασκευαστικές με το κυρίως κομμάτι που απορροφά πιστώσεις να προγραμματίζεται σε χρόνο μεταγενέστερο, όταν θα έχουν περάσει τα συμπτώματα και οι επιπτώσεις τής κρίσης.

Κινούμενοι σε αυτό το πλαίσιο, μεταθέτουμε βελτιώσεις στις κτιριακές εγκαταστάσεις και στον τεχνικό εξοπλισμό τής ΝΥΜΕ για αργότερα, μια και τα τελευταία χρόνια υπήρξε σημαντική αναβάθμισή τους η οποία τώρα αρχίζει να αποδίδει.

Εκπαιδευτικά προγράμματα

Το έλλειμμα στη γνώση που διαπιστώθηκε, θα αντιμετωπιστεί με αξιοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης που καταρτίζουν το ΙΝ.ΕΠ. και το Π.ΙΝ.ΕΠ. Πελοποννήσου. Η συμμετοχή των υπαλλήλων σε αυτά δε συνεπάγεται κάποιο οικονομικό κόστος για την υπηρεσία, παρά μόνο την προσωρινή απουσία τους από αυτήν, αμελητέα μπροστά στο όφελος από την κατάρτιση και την αναβάθμιση της ποιότητας της εργασίας τους.

Αναβάθμιση μηχανογράφησης

Το πρόβλημα της διάχυσης της πληροφορίας εντός τής υπηρεσίας, είναι ζήτημα που θα βελτιωθεί με την ανάπτυξη διαδικασιών εσωτερικής οργάνωσης που θα αναλυθούν παρακάτω.

Σε ένα περιβάλλον όπου αναμένεται σχετική μείωση της έντασης εργασίας, είναι ευκαιρία να προωθηθεί η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων που θα αντικαταστήσουν εργασίες που σήμερα πραγματοποιούνται χειρόγραφα, ή που θα διασυνδέσουν τις ήδη χρησιμοποιούμενες εφαρμογές. Ένα τέτοιο πρόγραμμα ήδη έχει αρχίσει να αναπτύσσεται από το ΥΜΕ. Η επιδίωξη από την πλευρά τής ΝΥΜΕ είναι να υπάρξει στρατηγική συνεργασία μεταξύ των δυο μερών, ώστε οι τοπικές υπηρεσίες να παράσχουν την απαραίτητη πληροφόρηση που θα καταστήσουν την εφαρμογή περισσότερο λειτουργική και αποτελεσματική.

Η πολυπλοκότητα των εργασιών τής υπηρεσίας είναι τέτοια, που ένα κεντρικό πληροφοριακό σύστημα δεν μπορεί να καλύψει πλήρως τις ιδιαιτερότητες των τοπικών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητη η συνεργασία με την υπηρεσία πληροφορικής τής νομαρχίας για τη διαμόρφωση επιμέρους βάσεων δεδομένων που ανταποκρίνονται καλύτερα στον τρόπο λειτουργίας τής συγκεκριμένης ΝΥΜΕ.

Σε πρώτη φάση είναι απαραίτητη η ψηφιοποίηση των προσωπικών στοιχείων των εξυπηρετούμενων από την υπηρεσία πολιτών. Κάποιος που προσέρχεται στη ΝΥΜΕ για έκδοση άδειας οδήγησης, είναι βέβαιο ότι θα επανέλθει για άδεια κυκλοφορίας. Και αντίστροφα, όσοι επιθυμούν άδεια άσκησης επαγγέλματος σχετικού με τα οχήματα ή τις μεταφορές, είναι σίγουρο ότι κατέχουν ήδη κάποια ερασιτεχνική άδεια από την υπηρεσία.

Σήμερα, για κάθε δραστηριότητα τηρείται ξεχωριστό χειρόγραφο μητρώο αδειών το οποίο περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία των κατόχων τους, χωρίς να μπορούν να αξιοποιηθούν με κανένα

τρόπο. Μελλοντικά, θέλουμε οι κάθε είδους άδειες να αποτελούν απλές εγγραφές οι οποίες συνδέονται με ένα πρόσωπο δίνοντας μια ολοκληρωμένη εικόνα των δραστηριοτήτων του.

Το κέρδος θα είναι βελτίωση του χρόνου εξυπηρέτησης αφού θα απαιτούνται λιγότερες καταχωρήσεις. Την ίδια στιγμή ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος παραλήψεων και λαθών που οφείλονται στην επανάληψη ίδιων εργασιών. Παράλληλα, βελτιώνεται και η εποπτεία τού παραγόμενου έργου, παρέχοντας άμεσα ολοκληρωμένη πληροφόρηση της επαγγελματικής δραστηριότητας των κατοίκων τού νομού.

Πιο συγκεκριμένα, μηχανογράφηση χρειάζεται η διαδικασία χορήγησης και εκτύπωσης των αδειών άσκησης επαγγέλματος μεταφορέων, τεχνικών οχημάτων, ραδιοτεχνιτών, των αδειών ίδρυσης και λειτουργίας μεταφορικών εταιρειών, συνεργείων, πρατηρίων και σταθμών αυτοκινήτων, καθώς και των εργασιών που αφορούν τον τομέα των επικοινωνιών.

Το έργο θα πραγματοποιηθεί εν μέρει με τη συνεργασία με άλλες υπηρεσίες τής ΝΑ ή με την ανάθεση σε ιδιώτες έναντι αμοιβής. Το κύριο κομμάτι που αφορά την καταχώρηση των στοιχείων, θα γίνει στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας τής ΝΥΜΕ από το ίδιο το προσωπικό της.

Συνεργασία με τράπεζα

Ένα πολύ σημαντικό βήμα προς την εξυπηρέτηση των πελατών τής υπηρεσίας, θα παρείχε μια συμφωνία με κάποια από τις συνεργαζόμενες τράπεζες, ώστε να διαμορφώσει και να διατηρήσει ένα ταμείο εντός του χώρου τής ΝΥΜΕ. Ετσι, δε θα αναγκάζονται οι συναλλασσόμενοι να μετακινούνται από τα γραφεία τής υπηρεσίας στο κέντρο τής πόλης και αντίστροφα. Όπως αναφέρθηκε, το ποσό

που αντιστοιχεί μόνο στο τέλος μεταβίβασης και άδειας κυκλοφορίας, ανέρχεται σε 600.000 ΕΥΡΩ, ενώ αν συνυπολογισθεί και το παράβολο για τις άδειες οδήγησης, το συνολικό ποσό ξεπερνά το 1 εκ. ΕΥΡΩ, καθιστώντας τη συνεργασία αρκετά δελεαστική για την τράπεζα.

Συνεργασίες με σχολές οδηγών και εμπόρους αυτοκινήτων

Εκεί που πρέπει να δοθεί μεγάλο βάρος είναι η επιδίωξη στρατηγικών συνεργασιών με τις σχολές οδηγών και τις αντιπροσωπεΐες αυτοκινήτων. Ως ένα βαθμό, οι ΣΟ έχουν τους ίδιους στόχους με τη ΝΥΜΕ. Ετσι, εκ των πραγμάτων αναλαμβάνουν το ρόλο του ενδιάμεσου μεταξύ των πολιτών και της υπηρεσίας. Μέχρι τώρα, η συμβολή τους περιορίζεται στη διαβίβαση των αιτημάτων τους. Θα μπορούσαν να τους παραχωρηθούν και επιπλέον δυνατότητες όπως για παράδειγμα ο προγραμματισμός των θεωρητικών και πρακτικών εξετάσεων. Μια εργασία που είναι βοηθητική τού κύριου έργου τής ΝΥΜΕ που είναι η εξέταση των υποψηφίων, και που αυτή τη στιγμή διενεργείται από τους υπαλλήλους τής υπηρεσίας και αποτελεί σημείο τριβής με τις σχολές. Ο λόγος είναι ότι ορισμένες φορές αισθάνονται (χωρίς στην πραγματικότητα να είναι) ριγμένες από τη μη ικανοποίηση όλων των απαιτήσεών τους για τον «έγκαιρο» ή «κατάλληλο», κατά εκείνες, προγραμματισμό των υποψηφίων τους.

Κι όμως, οι σχολές διαθέτουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και τα ατομικά στοιχεία των μαθητών τους, και η ενεργή συμμετοχή τους με τον καθορισμό από μέρους τους του προγράμματος εξετάσεων, θα ενισχύσει τη διαφάνεια και θα απομακρύνει τις σκιές αμφιβολίας σχετικά με τη διαδικασία. Είναι θέμα ολίγων ωρών η ανάπτυξη μιας διαδικτυακής εφαρμογής

καταχώρησης των στοιχείων των υποψηφίων από τους ίδιους τούς εκπαιδευτές τους. Ο χρόνος που θα αφιερώσει η κάθε μία από τις 15 Σ.Ο. για την καταχώρηση είναι μικρότερος από την ανάγκη προσέλευσής τους στην υπηρεσία και την αναμονή για να λάβουν ημερομηνία και ώρα εξέτασης για τους υποψηφίους τους. Και για τη ΝΥΜΕ θα προκύψουν οφέλη από την αποσυμφόρηση αφού δε θα απαιτείται η φυσική παρουσία για την εργασία αυτή, και από την αποδέσμευση των υπαλλήλων που ασχολούνται με τη διαδικασία.

Κάτι αντίστοιχο ισχύει και για τις αντιπροσωπείες αυτοκινήτων. Και αυτές διαθέτουν όλα τα στοιχεία των πελατών τους που είναι απαραίτητα για φορολογικούς λόγους. Το πιο σημαντικό είναι ότι μόνο αυτές γνωρίζουν τα ακριβή τεχνικά στοιχεία των προϊόντων τους. Στην πραγματικότητα η ΝΥΜΕ δεν έχει τη δυνατότητα να εντοπίσει ή να υπολογίσει τα κύρια χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα για την έκδοση της άδειας κυκλοφορίας, αν δεν τα παράσχει ο ίδιος ο έμπορος.

Και τα τρία μέρη, έμποροι, αγοραστές και ΝΥΜΕ έχουν κοινό συμφέρον να καταχωρηθούν τα ακριβή και πραγματικά στοιχεία στο μηχανογραφικό σύστημα των οχημάτων. Αυτή τη στιγμή η γνώση είναι κατακερματισμένη. Ένα μέρος παρέχεται από το υπουργείο, ένα μέρος κατέχει η αντιπροσωπεία και η ΝΥΜΕ καλείται να μαζέψει τα κομμάτια και να ανασυνθέσει ολόκληρη την πληροφορία. Ο έμπορος έχει την υποχρέωση να υποβάλει έντυπο με τα τεχνικά δεδομένα, αλλά έχοντας πρόσβαση σε ένα μικρό μέρος τους, τα στοιχεία αυτά είναι εντελώς αναξιόπιστα. Για το λόγο αυτό, η υπηρεσία προχωρά σε νέα καταγραφή με βάση το μέρος που αυτή γνωρίζει, με τον κίνδυνο τελικά αυτά να μην ανταποκρίνονται στο συγκεκριμένο όχημα.

Αντίθετα με την πληροφορία που κατέχουν οι αντιπροσωπείες και δεν είναι ελεύθερη για επιχειρηματικούς λόγους, το ΥΜΕ διαθέτει

σε όλους το δικό του μερίδιο. Αλλά οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο νομό δεν έχουν την κατάλληλη πληροφόρηση για τον τρόπο αναζήτησής του και αξιοποίησής του. Στα πλαίσια της στενής συνεργασίας μαζί τους, που έτσι και αλλιώς έχει αναπτυχθεί, μπορεί να υπάρξει για ένα χρονικό διάστημα υποβοήθησή τους στον τομέα αυτό. Το όφελος που θα προκύψει μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα για τη ΝΥΜΕ είναι πολύ σημαντικό, χωρίς να επιβαρυνθούν καθόλου οι έμποροι που θα συνεχίσουν να κάνουν μια εργασία που και σήμερα καλούνται να φέρουν εις πέρας.

Συνεργασία με την Ελληνική Αστυνομία

Μια συνεργασία που έχει ήδη αναπτυχθεί εν μέρει είναι με την Ελληνική Αστυνομία. Η επαφή των δυο υπηρεσιών είναι καθημερινή τον τελευταίο χρόνο για την έκδοση του νέου εντύπου των αδειών οδήγησης. Η επικοινωνία αυτή γίνεται με τους κανόνες που έχουν καθοριστεί από κοινού από το ΥΜΕ και το Υπουργείο Εσωτερικών – Δημόσιας Τάξης. Και σε τοπικό επίπεδο, όμως, υπάρχει συνεργασία μεταξύ της ΝΥΜΕ και της αστυνομικής δ/σης του νομού, η οποία χρειάζεται τη βοήθεια του ειδικευμένου προσωπικού της υπηρεσίας μας για τις περιπτώσεις που χρειάζεται να γίνει αυτοψία ή πραγματογνωμοσύνη σε θέματα που αφορούν τις μεταφορές. Αυτή η συνεργασία πρόκειται να επεκταθεί με τη διάθεση αστυνομικών οργάνων για την από κοινού διενέργεια οδικών ελέγχων, αρμοδιότητα που είναι από τις σημαντικότερες για την επίτευξη των στόχων της ΝΥΜΕ, αλλά για διάφορους λόγους, αυτή τη στιγμή έχει εγκαταλειφθεί.

Σε επόμενο στάδιο, θα εξετασθεί ο τρόπος συνεργασίας και με άλλες υπηρεσίες όπου υπάρχουν κοινά πεδία δραστηριοποίησης.

Λόγω της ιδιαίτερης σημασίας των μεταφορών στην κοινωνικοοικονομική δραστηριότητα, αρκετές φορές ζητείται η συνδρομή της υπηρεσίας για εργασίες που παρουσιάζουν μονόπλευρο ενδιαφέρον για τα τρίτα μέρη. Και σε αυτές τις περιπτώσεις, ο σωστός προγραμματισμός θα βοηθήσει στη βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων με την ελάχιστη επιβάρυνση.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Στον τομέα αυτό, όπως και στο ανθρώπινο δυναμικό, θα δοθεί η μεγαλύτερη βαρύτητα. Αφενός γιατί αυτές αποτελούν τα βασικά μέσα που διαθέτει η ΝΥΜΕ για την πραγματοποίηση του έργου της, και αφετέρου γιατί τα προβλήματα που εντοπίσαμε είναι πολλά.

Δεν υπάρχει κάποιος ή κάποιιοι υπεύθυνοι για το σχεδιασμό, την εφαρμογή, την παρακολούθηση και τη βελτίωση των διαδικασιών. Κάποιες εργασίες δεν πραγματοποιούνται καθόλου, λόγω της άγνοιας του τρόπου εφαρμογής τους. Ολοκληρωμένη περιγραφή μίας έστω διαδικασίας δεν υπάρχει, και οι λιγοστές οδηγίες είναι πολύ παλιές και πλέον ξεπερασμένες. Υπάρχει εμπειρική μόνο αντιμετώπιση των υποθέσεων με επακόλουθο την ύπαρξη πολλών και διαφορετικών απόψεων για το ίδιο θέμα ανάμεσα στους υπαλλήλους. Αυτό συνεπάγεται την ύπαρξη ενός τεράστιου αριθμού δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται όπως - όπως, με αρνητικά αποτελέσματα τόσο στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας στους εξυπηρετούμενους πολίτες, όσο και στην ικανοποίηση που λαμβάνει το προσωπικό από την εργασία του. Η βελτίωση του οργανισμού στον τομέα αυτό αποτελεί σημείο κλειδί στην προσπάθεια της γενικότερης αναβάθμισης της ΝΥΜΕ. Πράγματι, οι παραδοσιακές δομές δεν επαρκούν πλέον για να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες της κοινωνίας και να ικανοποιηθούν οι

εξυπηρετούμενοι πελάτες. Η κλασική οργάνωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης όπως είδαμε ακολουθεί το γραφειοκρατικό μοντέλο με κύρια χαρακτηριστικά τη διαίρεση των εργασιών και την απόδοσή τους σε εξειδικευμένες θέσεις εργασίας, την ύπαρξη κανόνων που μετατρέπουν τη λειτουργία σε ρουτίνα, τα πολλά ιεραρχικά επίπεδα και την τυπική επικύρωση κάθε εργασίας από κάποιον προϊστάμενο.

Είναι προφανές ότι μια τέτοια δομή αρμόζει σε ένα σταθερό περιβάλλον που στην πραγματικότητα, λόγω κυρίως της εξέλιξης της τεχνολογίας και του αυξανόμενου ανταγωνισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση, δεν υπάρχει. Εκτός όμως από τη δυσκαμψία αυτού του μοντέλου, δεν επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα όσον αφορά στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Και πολλοί πόροι αναλώνονται για εργασίες που πλέον θεωρούνται αυτονόητες, και οι πολίτες δεν αισθάνονται ικανοποιημένοι λόγω των πολύπλοκων διαδικασιών.

Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διεργασιών

Δεν αρκούν οι μικρές βελτιωτικές αλλαγές ή μικροεπεμβάσεις, είναι απαραίτητη η εκ βάθρων ριζική αναδιάρθρωση των επιχειρησιακών διαδικασιών και διεργασιών. Επιχειρησιακή διεργασία είναι ένα σύνολο δραστηριοτήτων και λειτουργιών που απαιτούν ένα ή περισσότερα είδη εισροών και αποδίδουν μια εκροή. Ο στόχος τής διεργασίας είναι η ικανοποίηση του αποδέκτη της και όχι των εσωτερικών αναγκών τής οργάνωσης (έλεγχος, ευθύνες, εξουσία). Αυτό επιτυγχάνεται όταν οι δομές και οι διαδικασίες γίνουν περισσότερο ευέλικτες, λιτές και οριζόντιες με την έννοια ότι θα

εξασφαλίζουν, από την αρχή μέχρι το τέλος, την αποτελεσματική υλοποίηση ενός έργου.

Ο Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διεργασιών (BPR) είναι η θεμελιώδης αναθεώρηση και η ριζική επανασχεδίαση των επιχειρησιακών διεργασιών και λειτουργιών, με σκοπό την επίτευξη υψηλών επιδόσεων στο κόστος, στην ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών, στην ταχύτητα και στην εξυπηρέτηση των πελατών. Ουσιαστικά αποτελεί μια νέα λογική – φιλοσοφία οριζόντιας διάρθρωσης των επιχειρησιακών διεργασιών και ένα σύνολο αρχών, κανόνων και μεθόδων για την εφαρμογή στην πράξη αυτής της οργανωτικής λογικής (Δ. Μπουραντάς (2002):519-520).

Τα κύρια χαρακτηριστικά στοιχεία που εκφράζουν τη φιλοσοφία του BPR είναι η απλούστευση των διεργασιών ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ποιότητας, ευελιξίας και χαμηλού κόστους. Με την οριζόντια ολοκλήρωση των διεργασιών με την ενοποίηση πολλών καθηκόντων σε μια θέση, μειώνονται τα πάγια διοικητικά έξοδα, αφού απαιτείται λιγότερη εποπτεία και ο έλεγχος απόδοσης είναι ευκολότερος αφού συμμετέχουν λιγότερα άτομα. Η κάθετη ολοκλήρωση των διεργασιών με τη λήψη των αποφάσεων να γίνεται από τους ίδιους τους εργαζόμενους και όχι με την επέμβαση των προϊσταμένων. Η εκτέλεση της διεργασίας γίνεται με φυσική σειρά και η ακολουθία των εργασιών σχηματίζεται ανάλογα με το τι πρέπει να γίνει, με αποτέλεσμα να επιταχύνεται η όλη διεργασία, είτε με την ταυτόχρονη εκτέλεση πολλών εργασιών, είτε με την αποφυγή των επαναλήψεων. Η εργασία εκτελείται εκεί που φυσιολογικά πρέπει και από εκείνους που φυσιολογικά πρέπει, ενώ η παραδοσιακή οργάνωση σε τμήματα και η αναγκαστική ενοποίηση εργασιών μπορεί να περιλάβει μια διεργασία σε τμήμα που κανονικά δεν αφορά. Και οι απαραίτητοι έλεγχοι μειώνονται με την εποπτεία να μη

γίνεται για κάθε μια εργασία, αλλά συνολικά. Υπάρχει ένας υπεύθυνος και ένα σημείο επαφής με τον πελάτη να απευθύνεται σε ένα μόνο άτομο, το οποίο διαθέτει πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και ολοκληρώνει όλη τη διεργασία ανεξάρτητα πόσο περίπλοκη είναι (Δ. Μπουραντάς (2002):521-522).

Ο BPR επιφέρει ευρύτερες οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές στην επιχείρηση με τις οργανωτικές δομές να γίνονται περισσότερο πεπλατυσμένες, το περιεχόμενο των θέσεων εργασίας πιο ενδιαφέρον λόγω της συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη υπεύθυνων αποφάσεων. Ο ρόλος και οι αξίες των προϊστάμενων και των εργαζόμενων αλλάζουν, ώστε να υποστηρίζουν τις ανασχεδιασμένες διεργασίες. Οι διαδικασίες γίνονται λιτές και ευέλικτες με τις διεργασίες να είναι οριζόντιες και ολοκληρωμένες και έχουν στόχο την εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη (Δ. Μπουραντάς (2002):525-526).

Υπάρχουν όμως και κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που διευκολύνουν το BPR στις υπηρεσίες μεταφορών, όπως η σχεδόν πλήρης εναρμόνιση όλων των κρατών μελών με το κοινοτικό κεκτημένο της άρσης των περιορισμών στις μεταφορές. Όλες οι εμπλεκόμενες σε αυτό εργασίες και λειτουργίες τείνουν στην πλήρη απελευθέρωση κάτι που καθιστά τη διαδικασία τού ελέγχου δευτερεύουσας σημασίας. Πολλές λειτουργίες είναι κοινές σε όλες τις χώρες της ΕΕ, υπάρχουν δηλαδή παραδείγματα διαφορετικού τρόπου λειτουργίας. Τα υψηλότερα επίπεδα ιεραρχίας δεν έχουν ουσιαστικές δυνατότητες παρέμβασης στις εργασίες της υπηρεσίας. Το γεγονός μάλιστα ότι η ανώτατη ηγεσία είναι αιρετή σε σχετικά μικρούς οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, της δίνει τη δυνατότητα της άμεσης επαφής με τους πολίτες και τη μεταφορά των απαιτήσεών τους μέσα στον οργανισμό. Επιπλέον πλεονεκτήματα

αποτελούν οι εξαιρετικά υψηλοί οικονομικοί πόροι που η υπηρεσία εισπράττει και αποδίδει στη νομαρχία, ο σχετικά υψηλός αριθμός εργαζομένων, καθώς και οι δεξιότητες που έχουν αποκτήσει από το συνεχή και μεγάλο όγκο δουλειάς και η συνεχής επαφή με τους πελάτες τις υπηρεσίας (Ε. Βασιλόπουλος (2007) (1): 4-5).

Αυτό, όμως, που αποτελεί το πιο δυνατό σημείο είναι κάτι που συνήθως παρουσιάζεται ως η μεγαλύτερη αδυναμία τής ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Και δεν είναι άλλο από το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης που ακολουθεί. Εκείνο που χαρακτηρίζει, περισσότερο από κάθε άλλο, το σύστημα αυτό είναι ότι όλη η γνώση, όλοι οι κανόνες και κάθε πληροφορία πρέπει να διακινείται με τη μορφή εγγράφου. Χρειάζεται δηλαδή γραπτή καταχώρηση των κανόνων, των αποφάσεων και πράξεων, και γενικότερα όλων των εισροών και εκροών τού οργανισμού (*Wikipedia (2009)*).

Ακόμη και σε μια τεχνική υπηρεσία όπως η ΝΥΜΕ, οποιαδήποτε δικαιολογητικά ή προϋποθέσεις, και κάθε δικαίωμα ή άδεια, υποβάλλεται, καταχωρείται, διακινείται ή παραδίδεται ως έγγραφο. Μέχρι και τεχνικές πληροφορίες, προδιαγραφές και μετρήσεις, πρέπει να έχουν ή να παίρνουν έντυπη μορφή.

Για παράδειγμα, ένα επιβατηγό αυτοκίνητο οφείλει να πληροί ένα πλήθος τεχνικών προδιαγραφών που αφορούν διαστάσεις, μάζες, ενέργεια, όρια ρύπων και καυσαερίων, συστήματα εμπρόσθιας και οπίσθιας προστασίας, φωτισμό και άλλα πολλά. Όλα αυτά έχουν συγκεντρωθεί σε μερικές δεκάδες οδηγίες τής ΕΕ, οι οποίες διακινούνται ως έγγραφα σε όλες τις υπηρεσίες μεταφορών. Και οι αυτοκινητοβιομηχανίες από την πλευρά τους, κατασκευάζουν οχήματα, τα τεχνικά στοιχεία των οποίων τα παρέχουν σε έντυπους τεχνικούς καταλόγους (*prospectus*). Η ΝΥΜΕ ελέγχει τη συμβατότητα του οχήματος με τις προδιαγραφές χωρίς να κάνει καμία μέτρηση ή

δοκιμή, χωρίς καν να το δει και να το επιθεωρήσει από κοντά. Αρκεί το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του οχήματος, δηλαδή ένα έγγραφο του εργοστασίου κατασκευής που περιλαμβάνει τον αριθμό πλαισίου (την ταυτότητα δηλαδή του αυτοκινήτου), κάποια λίγα κύρια τεχνικά χαρακτηριστικά, και κυρίως τη βεβαίωση ότι πληρούνται όλες οι οδηγίες της ΕΕ.

Με τον τρόπο αυτό, απαλλάσσεται η υπηρεσία από ένα μεγάλο όγκο δουλειάς, δηλαδή από τη μέτρηση σημείο προς σημείο εκατοντάδων μεγεθών, περιορίζοντας τον έλεγχο στην ύπαρξη καταρχήν του πιστοποιητικού και τη σύγκριση δύο ή τριών αριθμών οδηγιών. Μια καθαρά τεχνική εργασία μετατρέπεται σε απλή σύγκριση δυο εγγράφων, του πιστοποιητικού συμμόρφωσης και της έγκρισης τύπου. Έτσι, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων δεν απαιτείται η εμπλοκή τεχνικού προσωπικού στη διαδικασία, κάτι που αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς τη δημιουργία θέσεων εργασίας και διαδικασιών μιας στάσης.

Για να μπορέσουμε να καταγράψουμε και να οργανώσουμε καλύτερα τις διαδικασίες, θα ανατρέξουμε πάλι στους κύριους στόχους της υπηρεσίας και ιδίως στη στρατηγική και τον τρόπο να τους επιτύχει. Είδαμε παραπάνω ότι η ΝΥΜΕ συνδέει τους εξυπηρετούμενους από αυτή πολίτες με τα οχήματα ή τα άλλα αντικείμενα που τους ενδιαφέρουν, και με τη χρήση για την οποία τα χρειάζονται. Αυτό γίνεται με την έκδοση ενός εγγράφου, συνήθως άδειας, τίτλου ή βεβαίωσης.

Ως γενική εικόνα λοιπόν, η υπηρεσία ελέγχει τις προϋποθέσεις του αιτούντος (προσώπου φυσικού ή νομικού) και τις προϋποθέσεις του αντικειμένου (όχημα, εγκατάσταση κλπ). Αυτό βέβαια απαιτεί πολλές επί μέρους εργασίες, κάποιες φορές αρκετά πολύπλοκες.

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, οι αρμοδιότητες της ΝΥΜΕ ξεπερνούν τις 150 με την κάθε μια να απαιτεί το δικό της τρόπο μεταχείρισης.

Το βασικό πρόβλημα που διαπιστώσαμε, είναι η έλλειψη ολοκληρωμένης καταγραφής έστω και μίας διαδικασίας. Υπάρχουν αποσπασματικές και συνήθως πολύ παλιές οδηγίες, καθώς και η ειδίκευση και εμπειρία που έχει αποκτήσει ο καθένας πάνω σε κάποιο κομμάτι της. Γιαυτό είναι επιβεβλημένη η εφαρμογή ενός προγράμματος καταγραφής των ακολουθούμενων διαδικασιών.

Το πρόγραμμα θα περιλάβει σε πρώτη φάση τις εργασίες εκείνες που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από το κοινό, και απαιτούν τη μεγαλύτερη απασχόληση από το προσωπικό. Αυτές είναι και οι πιο κρίσιμες, που αν βελτιωθούν θα έχουν τη μέγιστη συνεισφορά στη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας, και αργότερα θα αποτελέσουν την πυξίδα και για τις υπόλοιπες.

Η εφαρμογή τού προγράμματος αυτού θα έπρεπε να έχει ήδη γίνει εδώ και καιρό. Επομένως, απαιτείται να ξεκινήσει το συντομότερο δυνατό και να αποτελέσει στοιχείο συνεχούς προσπάθειας και βελτίωσης.

Αυτή τη στιγμή οι απαραίτητες πληροφορίες για το σκοπό αυτό, είναι κατακερματισμένες σε όλους σχεδόν τους υπαλλήλους. Η συλλογή όλων αυτών των κομματιών και η σύνθεσή τους, θα γίνει από τα ανώτερα στελέχη της υπηρεσίας, τα οποία έχουν σχετικά καλύτερη εποπτεία του παραγόμενου έργου και συγκεντρώνουν μεγαλύτερη προσωπική εμπειρία από την κατά καιρούς απασχόλησή τους σε διάφορους τομείς δραστηριότητας.

Κόστος οικονομικό δεν υπάρχει (ούτε άλλωστε και χρηματική αμοιβή) αφού θα πραγματοποιηθεί από το ίδιο το προσωπικό τής ΝΥΜΕ. Το κόστος θα είναι για τους εμπλεκόμενους η αύξηση του

φόρτου και του χρόνου εργασίας, ενώ τα οφέλη θα προέλθουν από τη συστηματοποίηση της δουλειάς.

Η προσπάθεια θα ξεκινήσει με τη χαρτογράφηση της κάθε διαδικασίας όπως έχει σήμερα συγκεντρώνοντας όλες τις επί μέρους δραστηριότητες που εκτελούνται. Τοποθετούνται σε λογική σειρά τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωσή της και σχεδιάζεται η πορεία των εργασιών από την αρχική αίτηση μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης.

Ταυτόχρονα μπορεί να γίνει και μια προσπάθεια για τη βελτίωση της διαδικασίας. Επισημαίνονται τυχόν παραλείψεις ή προβλήματα που περιορίζουν την αποτελεσματικότητά της. Αυτά έχουν να κάνουν συνήθως με επαναλήψεις κάποιων βημάτων, ή με την πραγματοποίησή τους σε λάθος χρόνο, με εργασίες που δεν είναι απαραίτητες ή εκτελούνται λανθασμένα.

Για να γίνει η αλλαγή από τον ένα τρόπο λειτουργίας στον άλλο, προτείνονται βελτιώσεις που επαναπροσδιορίζουν τόσο το περιεχόμενο όσο και τη σειρά εκτέλεσης των εργασιών. Αφού ολοκληρωθεί η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης και εκπονηθούν προτάσεις για ένα ικανό αριθμό εργασιών, θα γίνει η μετάβαση στο στάδιο της υλοποίησης των απαραίτητων αλλαγών.

Διαγράμματα ροής διαδικασιών

Προκειμένου να γίνει περισσότερο αντιληπτή η λειτουργία μιας διαδικασίας, πολλές φορές δεν αρκεί απλά η περιγραφή της με ένα απλό κείμενο. Γιαυτό παράλληλα θα χρησιμοποιηθούν διαγράμματα ροής που δείχνουν τη σειριακή ακολουθία των βημάτων μιας διαδικασίας, φανερώνουν όμως ταυτόχρονα και τις σχέσεις μεταξύ των εργασιών.

Ένα διάγραμμα ροής αποτελεί το χάρτη της διεργασίας και χρησιμοποιείται όταν δημιουργούμε ή αναλύουμε μια διεργασία για να δείξουμε αναλυτικά τις επιμέρους εργασίες και αποφάσεις μέσα σε αυτή, όταν αναζητούμε τα σημεία όπου είναι πιθανό να εμφανιστούν προβλήματα, ή θέλουμε να εξετάσουμε την απόδοση μιας διεργασίας και αναζητούμε τα σημεία και τον τρόπο διεξαγωγής των απαραίτητων μετρήσεων. Χρησιμοποιείται επίσης, για να παρουσιάσουμε τον τρόπο λειτουργίας ή να αναζητήσουμε σημεία επαφής και συνεργασίας.

Για τη δημιουργία του διαγράμματος η ομάδα που έχει αναλάβει το σχεδιασμό του, συγκεντρώνει τις απαραίτητες πληροφορίες, όπως ο σκοπός της διαδικασίας που συνήθως χρησιμοποιείται και ως τίτλος της, ο υπεύθυνος για την εκτέλεσή της, ο πελάτης στον οποίο απευθύνεται. Τοποθετείται η έναρξη και προστίθενται επιπλέον ενέργειες και αποφάσεις με τη σειρά που λαμβάνουν χώρα (B. Αλεξοπούλου κ.α. (2008): 20-23).

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΣ

Όσα αναπτύχθηκαν μέχρι τώρα αφορούν περισσότερο τις παρεμβάσεις της ΕΕ και του κράτους, και τη λειτουργία της ΝΥΜΕ. Παρά το γεγονός ότι και σε αυτούς τους τομείς λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις και οι ανάγκες τού κοινωνικού συνόλου, αυτές αναγκαστικά περιορίζονται στα θέματα οργάνωσης της υπηρεσίας. Αν θέλουμε να θέσουμε σε προτεραιότητα τους πολίτες θα πρέπει να προσεγγίσουμε τον τρόπο με τον οποίο αυτοί αντιλαμβάνονται την ουσία των μετακινήσεων και των μεταφορών στην καθημερινή τους ζωή, καθώς και τις επιθυμίες και τα οφέλη που προσδοκούν από τη χρήση των μεταφορικών μέσων.

Αυτό που ενδιαφέρει τον κάθε πολίτη, δεν είναι μόνο ο τρόπος που θα του προσφερθούν τα προϊόντα-υπηρεσίες της ΝΥΜΕ. Για αυτόν το θέμα του αυτοκινήτου είναι πολύ πιο σύνθετο. Όπως αναφέρθηκε, οι μεταφορές επηρεάζουν και επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από τις οικονομικές και κοινωνικές δραστηριότητες. Αυτό σημαίνει ότι μια προσπάθεια καταγραφής των αναγκών από τους ίδιους τους πολίτες θα κατέληγε σε ένα πολύ μεγάλο αριθμό προσεγγίσεων ανάλογα με τις εμπειρίες και τις απόψεις του καθένα.

Για το λόγο αυτό, θα προσπαθήσουμε να προσδιορίσουμε τις βασικές αρχές και τη στάση τους απέναντι στις μεταφορές και στα οχήματα κατά προτεραιότητα. Ο λόγος για τον οποίο εστιάζουμε περισσότερο στα οχήματα δεν είναι απλά επειδή αυτά αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών τής ΝΥΜΕ, αλλά γιατί απευθύνονται πρακτικά σε όλη τη βάση τής κοινωνίας.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η σχέση τού ατόμου με το αυτοκίνητο κινείται σε γενικές γραμμές σε τρεις κύριες κατευθύνσεις. Ξεκινώντας με τη σειρά που έρχεται σε επαφή με αυτό, έχουμε τη διαδικασία απόκτησης των απαιτούμενων δεξιοτήτων και γνώσεων για τη χρήση του, και την κατανόηση των κανόνων για τη σωστή κυκλοφορία. Πρόκειται δηλαδή, για όλα εκείνα τα στοιχεία που θα μπορούσαμε να τα κατατάξουμε στην εκπαιδευτική διάσταση της σχέσης. Αυτό το κομμάτι αντιμετωπίζεται ως κάτι αναγκαίο μεν, προσωρινό δε, που τον απασχολεί κάποια στιγμή σε μικρή σχετικά ηλικία, και επειδή απαιτεί προσπάθεια, του προκαλεί πίεση και αρνητικά συναισθήματα, και προσπαθεί να το ξεχάσει και να μην ασχοληθεί ξανά με αυτό.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Στη συνέχεια, έρχεται αντιμέτωπος με τη διαδικασία απόκτησης του αυτοκινήτου και τη μετέπειτα διατήρηση και συντήρησή του. Αυτά αποτελούν την οικονομική διάσταση της σχέσης, και είναι ένα κομμάτι που θα ήθελε να μην υπάρχει καν.

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Το πιο σημαντικό, όμως, για το κάθε άτομο, έχει να κάνει με τη χρήση τού αυτοκινήτου. Γιατί με αυτή τη διάσταση έρχεται σε επαφή συνεχώς και αυτή είναι που του προσφέρει την πραγματική ωφέλεια. Είτε χρησιμοποιείται ως εργαλείο για τη δουλειά του, είτε για τις απλές μετακινήσεις του, είτε για αναψυχή, η καθημερινή οδήγηση είναι αυτή που παράγει ωφέλιμο έργο και προσφέρει σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Για να κατανοήσουμε καλύτερα το πώς μέσα από αυτές τις τρεις κατευθύνσεις ικανοποιούνται οι ανάγκες του ανθρώπου, θα προσπαθήσουμε να τις κατατάξουμε σε επίπεδα ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους. Ως εργαλείο θα χρησιμοποιήσουμε τη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του A. Maslow. Σύμφωνα με αυτή οι ανάγκες τού ανθρώπου ταξινομούνται σε πέντε κατηγορίες.

Φυσιολογικές ανάγκες: περιλαμβάνονται όλες οι ανάγκες που συνδέονται με την ύπαρξη του ανθρώπου. Βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας, δηλαδή είναι οι πρώτες που οφείλουν να ικανοποιηθούν. Σε αντίθετη περίπτωση δεν έχει νόημα να γίνεται λόγος για οποιαδήποτε εξέλιξη.

Ανάγκες ασφάλειας ή σιγουριάς: εκφράζει την ανάγκη του να αισθάνεται ασφαλής απέναντι σε κινδύνους και αβεβαιότητες του περιβάλλοντος. Είναι οι ανάγκες που εμφανίζονται μετά την εν μέρει ικανοποίηση των φυσιολογικών αναγκών.

Κοινωνικές ανάγκες: σε αυτές εντάσσονται οι ανάγκες τού ατόμου να ανήκει σε μια ή περισσότερες κοινωνικές ομάδες και να γίνεται αποδεκτός από αυτές. Προϋπόθεση για να γίνει αυτό, είναι η κάλυψη σε κάποιο βαθμό των προηγούμενων κατηγοριών αναγκών.

Ανάγκες αναγνώρισης: αντιπροσωπεύουν την επιθυμία τού ανθρώπου για αναγνώριση, εκτίμηση και σεβασμό από τους άλλους, για ικανότητα επιρροής των άλλων, αλλά και για γνώσεις, ελευθερία και ανεξαρτησία. Είναι αυτές που κυριαρχούν μετά την ικανοποίηση των προηγούμενων αναγκών, και είναι επίσης αυτές που ικανοποιούνται δυσκολότερα.

Ανάγκες ολοκλήρωσης: είναι η ανώτερη κατηγορία και τελευταία από άποψη προτεραιότητας. Πρόκειται για τις ανάγκες που έχει ο άνθρωπος να αναπτυχθεί, να τελειοποιηθεί και να πραγματοποιήσει όλα του τα όνειρα και τις προσδοκίες (Δ. Μπουραντάς (2002): 255-258).

Εχοντας ως οδηγό τα παραπάνω, θα επιχειρήσουμε μια αντιστοίχιση μεταξύ των γενικότερων ανθρώπινων αναγκών και των πιο ειδικών αναγκών τής οδήγησης.

Φυσιολογικές ανάγκες: είναι αυτές που γεννιούνται από την πρώτη επαφή με το αυτοκίνητο. Πρόκειται για την ανάγκη απόκτησης των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για το χειρισμό του οχήματος. Χωρίς την εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού επιπέδου σε αυτό το στάδιο δεν είναι δυνατό να συνεχίσει στα επόμενα στάδια της οδήγησης. Οι φυσιολογικές, λοιπόν, ανάγκες είναι οι αναγκαίες δεξιότητες.

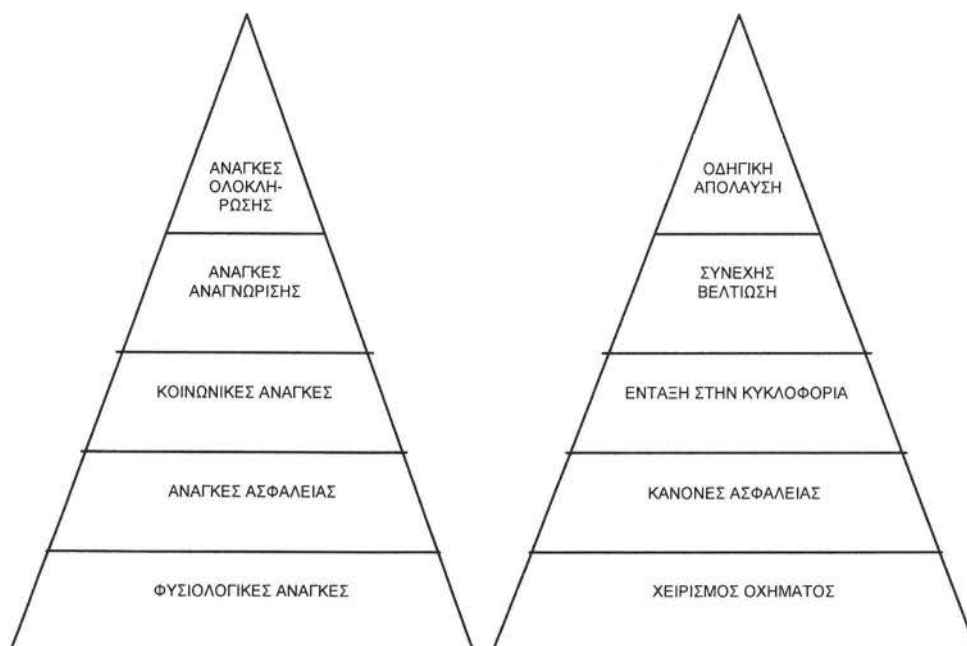
Ανάγκες ασφάλειας και σιγουριάς: αμέσως μετά την απόκτηση των βασικών δεξιοτήτων, εμφανίζεται η ανάγκη για την άσκησή τους με τρόπο που να εξασφαλίζει ένα ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας. Η επιτυχής αντιμετώπιση των κινδύνων της οδήγησης του παρέχει το αίσθημα της σιγουριάς και της ασφάλειας στο δρόμο. Επομένως, ως ανάγκες ασφάλειας και σιγουριάς, στην οδήγηση έχουμε τους κανόνες ασφάλειας.

Κοινωνικές ανάγκες: είναι το στάδιο όπου ο άνθρωπος ως οδηγός εισέρχεται στην κυκλοφορία. Ικανοποιείται έτσι, η ανάγκη ένταξής του σε μια κοινωνική ομάδα. Για να γίνει αποδεκτός σε αυτήν την ομάδα από τους άλλους οδηγούς, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες και να ακολουθεί τους

κανόνες ασφάλειας. Αντίστοιχο, δηλαδή, των κοινωνικών αναγκών αποτελεί η κυκλοφοριακή εμπειρία.

Ανάγκες αναγνώρισης: αφού ικανοποιηθούν οι προηγούμενες τρεις κατηγορίες, έρχεται η ανάγκη τού ατόμου για αναγνώριση και σεβασμό από τους άλλους, καθώς και η ανάγκη για περισσότερες ικανότητες, γνώσεις, και για άσκηση επιρροής στους άλλους μέσω του τρόπου οδήγησής του. Πράγματι, ακόμη και μετά από την ικανοποίηση των προηγούμενων αναγκών, συνεχίζει να βελτιώνεται, να μαθαίνει από τις εμπειρίες του και από τους άλλους, όπως επίσης και να δίνει το παράδειγμα. Η ικανότητά του αυτή να εξελίσσεται ποιοτικά, του προσδίδει κύρος και εκτίμηση, καθώς και αυτό-εκτίμηση και αυτό-σεβασμό. Αυτό το στάδιο καλύπτει χρονικά το μεγαλύτερο μέρος της οδηγικής δραστηριότητας και δεν ολοκληρώνεται σχεδόν ποτέ. Πρόκειται δηλαδή, για τη διαδικασία συνεχούς τελειοποίησης.

Ανάγκες ολοκλήρωσης: σε αυτό το στάδιο ο άνθρωπος φθάνει στην ιδανική για αυτόν κατάσταση. Ικανοποιείται η ανάγκη του να πραγματοποιήσει τα όνειρα και τις προσδοκίες του. Το τι θέλει ο καθένας δεν είναι δυνατό να το ξέρουμε. Όταν όμως κάποιος ονειρεύεται τη σχέση του με το αυτοκίνητό του, σίγουρα δε σκέφτεται τις εξετάσεις οδήγησης, τις δόσεις τού δανείου, το μποτιλιάρισμα, τη ρύπανση και όλα αυτά που αντιμετωπίζει καθημερινά. Στην κορυφή των επιθυμιών του βρίσκεται η οδηγική απόλαυση.



Μέσα από αυτήν την αντιστοίχιση μπορούμε να προσεγγίσουμε τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών μας. Η αδυναμία της θεωρίας του Maslow είναι ότι η ιεράρχηση των αναγκών σημαίνει και την σειριακή εμφάνισή τους (πρώτα οι κατώτερες και μετά οι ανώτερες) (Δ. Μπουραντάς (2002): 258-260). Στην πραγματικότητα οι ενέργειες των ανθρώπων προσπαθούν να ικανοποιήσουν πολλές ανάγκες ταυτόχρονα και ας ανήκουν σε διαφορετικές κατηγορίες. Αυτό σημαίνει ότι η καθημερινότητά τους, που προσεγγίζεται από τη διάσταση της χρήσης, περιλαμβάνει και στοιχεία μάθησης που προσεγγίζονται καλύτερα από την εκπαιδευτική διάσταση.

Μέλημα της ΝΥΜΕ είναι να βοηθήσει τους πολίτες σε όλα τα στάδια. Και ακόμη περισσότερο, να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες ώστε κάθε βήμα να τους προσφέρει τη ζητούμενη απόλαυση.

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΥΜΕ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΜΑΘΑΙΝΩ»

Ξεκινώντας και πάλι από την πρώτη επαφή με το αυτοκίνητο, δηλαδή από τη διαδικασία της εκπαίδευσης, θα αναπτύξουμε κάποιες δράσεις που σκοπό έχουν να βοηθήσουν στην ικανοποίηση των αναγκών των οδηγών, προσφέροντας παράλληλα και στοιχεία απόλαυσης στην όλη διαδικασία. Οι δράσεις αυτές αποτελούν μέρος ενός ενιαίου προγράμματος ανασχεδιασμού του συστήματος εκπαίδευσης των οδηγών με την ονομασία «ΜΑΘΑΙΝΩ».

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΚΤΟΣ ΔΡΟΜΟΥ ΟΔΗΓΗΣΗ

Συγκριτικές μελέτες ανάμεσα στα διάφορα συστήματα αρχικής αδειοδότησης των οδηγών, δείχνουν μια ελαφριά υπεροχή αυτών που περιλαμβάνουν εκπαίδευση και πρακτική εξάσκηση σε πολλαπλά στάδια και σε διάφορες συνθήκες.

Αναζητούμε λοιπόν έναν τρόπο να «εμπλουτίσουμε» το προσφερόμενο σήμερα περιεχόμενο πρακτικής εξάσκησης των υποψήφιων οδηγών με επιπλέον στοιχεία, που από τη μια πρόκειται να τα αντιμετωπίσουν ως μελλοντικοί οδηγοί οχημάτων, και από την άλλη προσφέρουν απόλαυση στην οδήγηση, κάτι που στις μέρες μας έχει περιοριστεί σημαντικά.

Ένα τέτοιο στοιχείο είναι η εκτός δρόμου οδήγηση, που στην περιοχή της Αρκαδίας αποτελεί μεγάλο ποσοστό της συνολικής κυκλοφορίας (λόγω του γεωγραφικού της ανάγλυφου, των αγροτοκτηνοτροφικών δραστηριοτήτων, του κυνηγιού), αλλά δε διδάσκεται από τις σχολές οδήγησης. Το αποτέλεσμα είναι, νέοι και

άπειροι οδηγοί να καλούνται να αντεπεξέλθουν αβοήθητοι σε ιδιαίτερα απαιτητικές συνθήκες, αλλά και να αποθαρρύνονται άλλοι που επιθυμούν να βρεθούν κοντά στη φύση.

Το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο που αφορά στους υποψήφιους οδηγούς, παρά το γεγονός ότι αναφέρει ως επιθυμητή την εκπαίδευση και εξέταση κάτω από διάφορες συνθήκες, δεν επιβάλλει την παρακολούθηση ιδιαίτερων μαθημάτων. Έτσι, η όποια παρέμβαση δε μπορεί παρά να έχει το χαρακτήρα εκδήλωσης με εθελοντική συμμετοχή.

Χαρακτηριστικά της εκδήλωσης

Όνομα: μια πρόταση για την ονομασία της δράσης, που αποτελεί και το κύριο χαρακτηριστικό αναγνωρισιμότητάς της, είναι: «Οδήγηση και Φύση»

Χρόνος: μια ημέρα το χρόνο, με αρχική πρόταση την τελευταία Κυριακή του Μαρτίου. Η ημέρα αυτή συγκεντρώνει κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως η αλλαγή της ώρας που μεταθέτει (φαινομενικά) τη δύση του ηλίου, η είσοδος της άνοιξης που είναι πιο έντονη κοντά στην εξοχή, ο μειωμένος φόρτος εργασίας τόσο των σχολών οδηγών όσο και της ΝΥΜΕ, κα.

Τόπος: κάποια ορεινή τοποθεσία της Αρκαδίας, όπως πχ το χιονοδρομικό κέντρο του Μαινάλου, το δασικό χωριό των Δολιανών, το καταφύγιο του Πάρνωνα, όπου υπάρχουν και στεγασμένοι χώροι που μπορούν να υποδεχθούν και να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των συμμετεχόντων. Η πρόσβαση στα σημεία αυτά είναι εύκολη για τους υποψήφιους οδηγούς που μπορούν να προσέλθουν είτε με ίδια μέσα, ή με τους εκπαιδευτές τους.

Ομάδα στόχος: οι υποψήφιοι νέοι οδηγοί που έχουν καταθέσει αίτηση για κάρτα εκπαίδευσης στη ΝΥΜΕ. Κάθε έτος κατατίθενται περίπου 1200 αιτήσεις υποψηφίων, με τους μισούς περίπου να ολοκληρώνουν τη διαδικασία την περίοδο Ιουλίου-Σεπτεμβρίου, ενώ σημαντικές συγκεντρώσεις υποψηφίων παρατηρείται και τις περιόδους Χριστουγέννων και Πάσχα. Ετσι, για τη χρονική περίοδο που εξετάζουμε, οι «ενεργές» αιτήσεις ανέρχονται σε περίπου 200-300.

Αντικείμενο της εκδήλωσης: ο στόχος της δράσης είναι οι νέοι οδηγοί να δουν από κοντά και να εξασκηθούν σε ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον, να κατανοήσουν τις δυσκολίες και να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες. Παράλληλα, να έρθουν σε επαφή με το περιβάλλον, μέσα από τη χρήση τού αυτοκινήτου ως όχημα ελεύθερου χρόνου, που προσφέρει και την πιο ευχάριστη διάσταση στην οδήγηση.

Εκπαιδευτικό υλικό: τα οχήματα που θα χρησιμοποιηθούν είναι τα εκπαιδευτικά αυτοκίνητα των σχολών οδηγών, καθώς και οχήματα παντός εδάφους που θα διατεθούν από τις τοπικές αντιπροσωπείες αυτοκινήτων (οχήματα Test Drive), οι οποίες και θα κληθούν να συμμετάσχουν ως συνεργάτες και χορηγοί της εκδήλωσης.

Εκπαιδευτικό προσωπικό: το εκπαιδευτικό κομμάτι της εκδήλωσης θα αναλάβουν οι εκπαιδευτές των σχολών οδηγών (ΣΟ) όπως άλλωστε προβλέπεται και από τη σχετική νομοθεσία. Αναμένεται να συμμετέχουν στο σύνολό τους (περίπου 15), αφού πρόκειται για μια μόνο ημέρα σε περίοδο με μικρό φόρτο εργασίας. Το έργο τους θα βοηθήσουν και οι συμμετέχοντες αντιπρόσωποι, ιδίως στο κομμάτι που αφορά στα τεχνικά χαρακτηριστικά και τον τρόπο συμπεριφοράς των οχημάτων. Και η δική τους συμμετοχή

αναμένεται αυξημένη, αφού οι νέοι οδηγοί αποτελούν ένα από τα πιο ελκυστικά κομμάτια της πελατείας τους, και μια τέτοια εκδήλωση αποτελεί έναν ιδανικό τόπο και τρόπο προώθησης των προϊόντων τους.

Τρόπος εφαρμογής

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι πρώτη φορά που πρόκειται να εφαρμοστεί. Επομένως, η διαδικασία θα χωριστεί σε δυο στάδια. Πρώτο, αυτό της αρχικής προετοιμασίας τού οργανισμού, της πρώτης επαφής με τους εμπλεκόμενους, της προώθησης της νέας αυτής υπηρεσίας και γενικά όσων είναι απαραίτητα πριν την έναρξη του προγράμματος. Και δεύτερο, αυτό της παρακολούθησης της πορείας του έργου, της αποτελεσματικότητάς του και της προσπάθειας για περαιτέρω ανάπτυξη και εξέλιξή του.

Προώθηση

Ομάδα στόχος: όπως είπαμε η ομάδα στόχος είναι οι «ενεργοί» υποψήφιοι κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους. Η ενημέρωσή τους θα γίνεται με έγγραφο που θα συνοδεύει την κάρτα υποψηφίου, καθώς επίσης και μέσω των εκπαιδευτών τους.

Εμπλεκόμενοι φορείς: η προώθηση στις σχολές οδηγών καθώς και στις αντιπροσωπείες θα γίνεται με προσωπική επαφή είτε κατά τη συχνή προσέλευσή τους στην υπηρεσία, είτε με μετάβαση στο χώρο δραστηριοποίησής τους.

Κοινό: εκτός από τους άμεσα ενδιαφερόμενους, θα γίνουν και ανακοινώσεις στα τοπικά μέσα ενημέρωσης, αλλά και στον περιοδικό τύπο που ασχολείται με θέματα αυτοκινήτου, ο οποίος δείχνει πάντα ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες.

Προϋπολογισμός

Η συμμετοχή των υποψηφίων είναι εθελοντική και φυσικά χωρίς κόστος εκ μέρους τους. Όμως και για τους εκπαιδευτές αποτελεί μέρος της προσφερόμενης από αυτούς εκπαίδευσης για την οποία δε θα χρεώσουν επιπλέον αμοιβή. Οι δε αντιπροσωπείες, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, θα έχουν την ευκαιρία να προωθήσουν τα δικά τους προϊόντα, οπότε το πιθανότερο είναι να λειτουργήσουν και ως χορηγοί των όποιων εξόδων. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η εκδήλωση γίνεται σε ανοικτό χώρο (δημόσιες οδούς και δασική έκταση), τα έξοδα έχουν να κάνουν με την παροχή μικροδιευκολύνσεων και κάποιου είδους σίτισης μικρής κλίμακας. Σε περίπτωση συμμετοχής εκπροσώπων τού τύπου από την Αθήνα, θα τους παρασχεθεί και δωρεάν διαμονή. Συνολικά τα έξοδα δεν πρόκειται να ξεπεράσουν τα 2000 – 3000 ΕΥΡΩ, και όπως προαναφέρθηκε, θα υπάρξει διαπραγμάτευση να καλυφθούν εν μέρει ή ολικά από χορηγίες. Τυχόν ποσό που θα περισσέψει θα καλυφθεί από τα έσοδα της Νομαρχίας από τα Τέλη Αδείας, τα οποία σε ετήσια βάση ανέρχονται σε περίπου 600.000 ΕΥΡΩ και διατίθενται κατά προτεραιότητα για τις ανάγκες της ΝΥΜΕ.

Μέτρηση αποτελεσματικότητας

Για την παρακολούθηση του αντίκτυπου που έχει η εκδήλωση θέτουμε ένα σύστημα μέτρησης κάποιων κρίσιμων μεγεθών.

Συμμετοχή:

υποψηφίων: 20% της ομάδας στόχος (περίπου 50 άτομα)

εκπαιδευτών: 60% (περίπου 9)

οχημάτων: 10 παντός εδάφους επιπλέον των εκπαιδευτικών

Χορηγίες: κάλυψη του 50% του συνολικού κόστους

Προσέλκυση ενδιαφέροντος (ποιοτικός δείκτης):

τοπικοί ΟΤΑ: εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη φιλοξενία της εκδήλωσης

ειδικός τύπος: κάλυψη ή και προώθηση της εκδήλωσης από μέρους τους

Το σημαντικότερο βέβαια αποτέλεσμα θα είναι η βελτίωση της οδικής συμπεριφοράς και ασφάλειας. Κάτι όμως που θα έρθει σε βάθος χρόνου και είναι πολύ δύσκολο να μετρηθεί. Σε κάθε περίπτωση, με μια απλή και σχετικά ανέξοδη κίνησή της, η ΝΥΜΕ μπορεί να προσφέρει μια ευχάριστη διαφοροποίηση στη διαδικασία της απόκτησης των αναγκαίων δεξιοτήτων (Ε. Βασιλόπουλος (2009): 1-4).

ΟΔΗΓΗΣΗ ΜΕ ΥΠΕΡ-ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ

Αντίστοιχα με τα εκτός δρόμου οχήματα, παρόμοια και καλύτερη ανταπόκριση μπορούμε να αναμένουμε με τη χρήση «ειδικών» αυτοκινήτων. Αυτοκινήτων δηλαδή με αγωνιστικά χαρακτηριστικά ή με εξαιρετικές επιδόσεις, ή ακόμη με ιδιαίτερο «χαρακτήρα».

Σε κάθε περίπτωση πρόκειται για οχήματα που η συντριπτική πλειοψηφία δε μπορεί να αποκτήσει. Με το πρόγραμμα αυτό δίνεται η ευκαιρία στον καθένα να αποκτήσει για λίγο την εμπειρία της οδήγησης αυτών των ξεχωριστών μηχανημάτων.

Οι διαφορές ανάμεσα στα δυο προγράμματα παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω.

Χρόνος: η υπηρεσία θα παρέχεται σε συνεχή βάση. Όπως θα δούμε παρακάτω τα οχήματα θα είναι στην ιδιοκτησία τού φορέα που μπορεί να αναλάβει μια τέτοια δράση, και έτσι θα είναι πιο εύκολα διαθέσιμα.

Τόπος: η οδήγηση τέτοιου είδους αυτοκινήτων δε μπορεί και δεν έχει νόημα να γίνει σε δημόσιους δρόμους. Στην περιοχή κατάλληλος χώρος είναι το αεροδρόμιο, το οποίο είναι γνωστό σε όσους ασχολούνται με το μηχανοκίνητο αθλητισμό, για τους αγώνες που πολύ συχνά πραγματοποιούνται εκεί. Δεδομένου μάλιστα ότι δε χρησιμοποιείται ούτε για πολιτικούς ούτε για στρατιωτικούς σκοπούς παρά μόνο ελάχιστα, θα μπορούσε, κατόπιν συμφωνίας, να φιλοξενήσει σε πιο μόνιμη βάση τέτοιες εκδηλώσεις.

Ομάδα στόχος: εκτός από τους υποψήφιους οδηγούς, το πρόγραμμα μπορεί να απευθύνεται και σε οποιονδήποτε άλλον το επιθυμεί από το νομό ή κι από άλλες περιοχές.

Αντικείμενο της δράσης: ο στόχος είναι οι οδηγοί να δουν από κοντά και να εξασκηθούν σε οχήματα με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, και σε ένα τρόπο οδήγησης διαφορετικό από τον καθημερινό που παρουσιάζει άλλου είδους δυσκολίες και απαιτεί αυξημένες δεξιότητες.

Εκπαιδευτικό υλικό: τα αυτοκίνητα αυτά δεν είναι διαθέσιμα για test drive. Ο μόνος τρόπος να τα χρησιμοποιήσει κάποιος είναι να τα αποκτήσει. Το πρόβλημα είναι ότι το υψηλότατο κόστος αγοράς δεν είναι δυνατό να το επωμιστεί μια σχολή οδηγών ούτε καν όλες μαζί. Και αυτό παρότι η διάρκεια ζωής τους είναι πολλαπλάσια μεγαλύτερη από αυτήν των λοιπών αυτοκινήτων, η αξία μεταπώλησής τους σημαντικά μεγάλη, και η χρήση τους θα είναι κερδοφόρα. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η παρέμβαση του κράτους. Υπάρχει και ένας

επιπλέον λόγος εμπλοκής τής ΝΑ στην απόκτηση των οχημάτων. Κατά καιρούς κατάσχονται τέτοιου είδους αυτοκίνητα τα οποία κατόπιν τα διαχειρίζεται ο ΟΔΔΥ. Οσα από αυτά κυκλοφορούσαν σε χώρα μέλος τής ΕΕ, προωθούνται για πώληση σε δημοπρασίες. Οσα όμως προέρχονται από τρίτες χώρες, για λόγους που αναφέρθηκαν στην αρχή, ιδιώτες δε μπορούν να τα κυκλοφορήσουν. Σε αντίθεση με τους κρατικούς φορείς οι οποίοι εξαιρούνται από τέτοιες δεσμεύσεις. Τελικά, παραχωρούνται στις ίδιες τις διωκτικές αρχές που τα κατάσχεσαν (τελωνεία, αστυνομία κλπ) ή σε άλλες δημόσιες αρχές ακόμη και σε ιερές μονές. Σαφέστατα, η χρήση τους ως εκπαιδευτικά οχήματα θα ήταν πολύ πιο ουσιώδης. Αποτελεί, λοιπόν, ευκαιρία να μειωθεί δραστικά το κόστος απόκτησής τους.

Εκπαιδευτικό προσωπικό: οι εκπαιδευτές των οδηγών δε διαθέτουν την εμπειρία και τις γνώσεις για να τις μεταδώσουν στους υποψήφιους ή σε τρίτους. Επομένως, θα αναζητηθεί η συνδρομή πεπειραμένων ή και βετεράνων οδηγών αγώνων.

Πρώθηση: θα απευθύνεται τόσο στους υποψήφιους όσο και σε όσους επιθυμούν μια ξεχωριστή εμπειρία. Τα κανάλια προβολής που χρησιμοποιούνται περιλαμβάνουν τη ΝΥΜΕ, τις σχολές οδηγών και τους εκπαιδευτές, τον τοπικό και ειδικό τύπο. Πιο αποτελεσματική είναι η διάδοση από στόμα σε στόμα μέσω των ευχαριστημένων πελατών τής υπηρεσίας

Προϋπολογισμός: το μεγάλο κόστος αποτελεί ένα σημαντικό χαρακτηριστικό αυτής της δράσης. Συγκεκριμένα στοιχεία δε μπορούμε να έχουμε αυτή τη στιγμή. Για παράδειγμα, η απόκτηση των οχημάτων μπορεί να γίνει με παραχώρησή τους από τον ΟΔΔΥ, όπως είπαμε παραπάνω, ή με απευθείας αγορά τους. Παίρνοντας τη χειρότερη περίπτωση, η αγορά πχ πέντε αυτοκινήτων σημαίνει δαπάνη περίπου 600.000 ΕΥΡΩ. Ο χρόνος ωφέλιμης ζωής για τη

συγκεκριμένη δραστηριότητα υπερβαίνει τα 15 έτη, ενώ και η αξία μεταπώλησής τους ξεπερνά τις 150.000 ΕΥΡΩ επειδή πρόκειται για κλασικά κομμάτια. Χοντρικά προκύπτει επιβάρυνση περίπου 30.000 ΕΥΡΩ ανά έτος. Το δε κόστος διατήρησης και συντήρησης (τέλη, ασφάλεια, καύσιμα, φθορές κλπ) ετησίως προσθέτει έξοδα περίπου 120.000 ΕΥΡΩ, και οι αμοιβές των συνεργατών άλλα 30.000 ΕΥΡΩ επιπλέον. Συνολικά, δηλαδή, με πρόχειρους υπολογισμούς, το πρόγραμμα αυτό στοιχίζει περίπου 180.000 ΕΥΡΩ ετησίως. Από την άλλη, η υπηρεσία προσφέρεται έναντι αντιτίμου. Αυτή τη στιγμή η πρακτική εκπαίδευση στις σχολές οδηγών επιβαρύνει τους υποψήφιους με περίπου 30 ΕΥΡΩ την ώρα. Υπολογίζοντας την ίδια τιμή και για το προσφερόμενο προϊόν, στόχος είναι να ξεπεράσουμε τις 6.000 ώρες. Μόνο οι υποψήφιοι, με 3 ώρες εκπαίδευση, καλύπτουν περισσότερο από το μισό στόχο. Η κάλυψη του υπόλοιπου από τρίτους είναι μια απόλυτα εφικτή προοπτική. Και βέβαια θα πρέπει να λάβουμε υπόψη και τις δυνατότητες επιδοτήσεων ή χορηγιών από ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς.

Θεσμικό πλαίσιο: εκεί υπάρχει πραγματικά μεγάλο εμπόδιο. Ο δημόσιος τομέας δεν προβλέπεται να δραστηριοποιείται στο χώρο της εκπαίδευσης των υποψήφιων οδηγών, ούτε να συμπράττει με ιδιώτες προς την κατεύθυνση αυτή. Κάτι που δε φαίνεται να υπάρχει η διάθεση να αλλάξει σύντομα. Ετσι, θα χρειαστεί να καταφύγουμε σε μια προσφιλή μέθοδο που ακολουθεί το κράτος όταν θέλει να εισάγει σημαντικές αλλαγές. Και αυτή είναι η μέθοδος της πιλοτικής εφαρμογής. Πράγματι, η θεωρητική εξέταση μέσω υπολογιστών, ή και μεγαλύτερες εφαρμογές όπως το σύστημα Taxis, τα ΚΕΠ ξεκίνησαν ως πιλοτικές εφαρμογές. Και αυτό γιατί με αυτόν τον τρόπο, οι αλλαγές γίνονται χωρίς την ανάγκη μεγάλων θεσμικών παρεμβάσεων, γίνονται σταδιακά, και αποφεύγονται γενικευμένες

αντιδράσεις. Ταυτόχρονα, αξιολογείται η αποτελεσματικότητα και ο αντίκτυπος της πιλοτικής ενέργειας, ώστε να αποφασιστεί ή όχι η γενικευμένη εφαρμογή της, χωρίς να διαταράσσεται ολόκληρη η κοινωνία. Προς αυτήν την κατεύθυνση, λοιπόν, πρέπει να στοχεύσουμε. Για να το επιτύχουμε, απαιτείται η συνεργασία της τοπικής πολιτικής ηγεσίας, ώστε να ασκηθεί πίεση στην κεντρική κυβέρνηση.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η δράση που περιγράφηκε παραπάνω, για την εκτός δρόμου οδήγηση, είναι η πιο ώριμη από την άποψη της υλοποίησης. Και αυτό γιατί δεν απαιτείται μεγάλη απασχόληση από πλευράς των συντελεστών, αλλά κυρίως γιατί δεν απαιτείται κάποια θεσμική αλλαγή. Με λίγη μεγαλύτερη προσπάθεια και εμπλοκή και άλλων φορέων μπορούμε να πραγματοποιήσουμε και επιπλέον βήματα στην εκπαίδευση και την ασφάλεια.

Συγκριτικές μελέτες ανάμεσα στα διάφορα συστήματα αρχικής αδειοδότησης των οδηγών, δείχνουν μια ελαφριά υπεροχή αυτών που προβλέπουν αδειοδότηση σε ηλικία τουλάχιστον 18 ετών. Και ανάμεσα σε αυτά καλύτερη επίδοση εμφανίζουν όσα εκτός από τη θεωρητική και πρακτική εξάσκηση για τις εξετάσεις, περιλαμβάνουν και προηγούμενη εκπαίδευση (σε μικρότερη ηλικία).

Όπως προκύπτει από στοιχεία της ΕΕ σχετικά με τις ανθρώπινες απώλειες σε οδικά ατυχήματα και δυστυχήματα, την τελευταία δεκαετία παρατηρείται σημαντική μείωση (ως αποτέλεσμα μιας σειράς παρεμβάσεων), υπάρχουν όμως περιθώρια για επιπλέον βελτίωση ιδιαίτερα για την Ελλάδα που έχει τη χειρότερη επίδοση

ανάμεσα στις χώρες τής ΕΕ. Από την ανάλυση των δεδομένων, εκτός από τη γενικότερη υστέρηση, η χώρα μας παρουσιάζει ασυνήθιστα μεγάλο αριθμό απωλειών σε αναβάτες δικύκλων εντός των αστικών περιοχών (E.R.S.O. (2008)).

Όλες οι έρευνες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι πιο επιρρεπείς είναι οι νέοι και οι αρχάριοι οδηγοί (τις περισσότερες φορές οι δυο αυτές ιδιότητες συνυπάρχουν). Την ίδια στιγμή, οι δικυκλιστές που στη συνέχεια επεκτείνονται και σε άλλες κατηγορίες οχημάτων, παρουσιάζουν μειωμένα ποσοστά ατυχημάτων.

Με βάση τα πιο πάνω αναζητούμε τη βελτίωση της ασφάλειας για τους οδηγούς τού νομού Αρκαδίας μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης ανηλίκων στην οδήγηση δικύκλων.

ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Θεσμική

Αυτή τη στιγμή θεωρητική και πρακτική εξάσκηση και εξέταση απαιτείται για όλες τις κατηγορίες οδήγησης και εφόσον συμπληρωθεί τουλάχιστον το 18ο έτος της ηλικίας. Ειδικά για τα μοτοποδήλατα (δίκυκλα μέχρι 50 cm³) προβλέπεται μόνο εξέταση (θεωρητική και πρακτική) χωρίς να είναι υποχρεωτική η προηγούμενη παρακολούθηση μαθημάτων. Η δε ελάχιστη ηλικία είναι τα 16 έτη.

Η εκπαίδευση των ενηλίκων γίνεται σε ιδιωτικά κέντρα ΚΕΘΕΥΟ και σχολές οδηγών, από πιστοποιημένους εκπαιδευτές, ενώ η εξέταση πραγματοποιείται από τις δημόσιες υπηρεσίες μεταφορών των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων. Ο τρόπος καθώς και το περιεχόμενο της εξέτασης (θεωρητικής και πρακτικής) είναι καθορισμένο και σε μεγάλο ποσοστό κοινό για όλες τις χώρες τής ΕΕ. Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιείται επισήμως έχει

προκύψει από τη συνεργασία τού ΥΜΕ με το Ευγενίδειο Ίδρυμα και το ΕΜΠ και θεωρείται ένα από τα πληρέστερα σε όλη την Ευρώπη.

Σε τοπικό επίπεδο δραστηριοποιούνται δεκαπέντε ΚΕΘΕΥΟ και άλλες τόσες ΣΟ με δυνατότητα κάλυψης των υφιστάμενων αλλά και μελλοντικών αυξημένων αναγκών.

Οικονομική

Οι ΝΥΜΕ εκτός από τους υποψήφιους οδηγούς παρέχει υπηρεσίες ταξινόμησης οδικών οχημάτων, οι οποίες παρέχονται έναντι αμοιβής που αποτελεί σημαντικό έσοδο της ΝΑ και χρησιμοποιείται κατά προτεραιότητα για τις ανάγκες τής υπηρεσίας.

Στο γενικότερο περιβάλλον, η υφιστάμενη οικονομική κρίση έχει ήδη πλήξει σε εξαιρετικά μεγάλο βαθμό την αυτοκινητοβιομηχανία. Το γεγονός αυτό αναμένεται να οδηγήσει σε μείωση των πωλήσεων των επιβατηγών αυτοκινήτων και στροφή των καταναλωτών στην αγορά των δικύκλων.

Τεχνολογική

Ως άλλο ένα αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης, αναμένεται επιβράδυνση της τεχνολογικής εξέλιξης των οχημάτων σε θέματα ενεργητικής και παθητικής ασφάλειας. Καθυστέρηση επίσης αναμένεται και στη βελτίωση των υποδομών.

Αντίθετα η εκπαίδευση ακολουθεί στον τεχνολογικό τομέα, κατά κύριο λόγο, την εξέλιξη της πληροφορικής, η οποία δεν παρουσιάζει σημάδια κάμψης. Τόσο η ΝΥΜΕ όσο και τα ΚΕΘΕΥΟ είναι πλήρως εξοπλισμένα με υπολογιστές και άλλα εποπτικά μέσα κατάλληλα για το σκοπό αυτό.

Ομάδα στόχος

Το κομμάτι τού πληθυσμού που παρουσιάζει ενδιαφέρον είναι οι νέοι 16-18 ετών, λίγο πριν την ενηλικίωσή τους, που δυνητικά μπορούν να αποκτήσουν δικαίωμα στην οδήγηση μοτοποδήλατου, αλλά δεν τους δίνεται αυτή τη στιγμή η δυνατότητα πρόσβασης σε οργανωμένες υπηρεσίες εκπαίδευσης.

Σε ετήσια βάση η ΝΥΜΕ δέχεται περίπου 1400 αιτήσεις από νέους υποψήφιους οδηγούς εκ των οποίων οι 200 αφορούν δικυκλιστές, με τους αριθμούς αυτούς να παραμένουν πρακτικά σταθεροί την τελευταία πενταετία. Το 80% δε των υποψηφίων κατοικεί στην Τρίπολη. Η ηλικία τής συντριπτικής πλειοψηφίας των υποψηφίων κυμαίνεται από 18 έως 20 ετών. Με αυτά τα δεδομένα μπορούμε να έχουμε μια πρώτη εκτίμηση του αριθμού των νέων 16-18 ετών σε περίπου 1500 άτομα/έτος.

Τρόπος συμπεριφοράς

Οι επιθυμίες των ατόμων που προσεγγίζουμε, από τα στοιχεία που έχουμε αυτή τη στιγμή, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το φύλο. Πράγματι, τα αγόρια ενδιαφέρονται από μικρότερη ηλικία και σε εντονότερο βαθμό για τα μηχανοκίνητα οχήματα. Ιδίως σε ό,τι αφορά τα δίκυκλα οι διαφορές είναι τεράστιες, σε αντίθεση με τα επιβατηγά όπου υπάρχει σχεδόν τέλεια ισορροπία.

Σε κάθε περίπτωση, όμως, η τελική απόφαση καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τους γονείς των νέων. Στο γεγονός αυτό και στην εδραιωμένη αντίληψη περί επικινδυνότητας των δίκυκλων (εν μέρει δικαιολογημένη αλλά και ανατροφοδοτούμενη) οφείλονται τα χαμηλά ποσοστά των υποψηφίων δικυκλιστών.

Ανταγωνισμός

Άμεσος ανταγωνισμός δεν υφίσταται. Παρόλα αυτά ισχυρό ανταγωνιστή αποτελεί το σχολείο και οι περί αυτού εξωσχολικές δραστηριότητες, από την άποψη ότι τους απασχολεί το μεγαλύτερο μέρος τού χρόνου τους.

Δυνατότητες της ΝΥΜΕ

Σε ό,τι έχει να κάνει με τους οικονομικούς και τεχνολογικούς πόρους, αναφέρθηκε παραπάνω η ευχέρεια της υπηρεσίας. Σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό, αυτή τη στιγμή υπάρχει η απαιτούμενη επάρκεια σε προσωπικό ειδικευμένο σε θέματα οδικής ασφάλειας. Με τη λειτουργία δε των ιδιωτικών ΚΤΕΟ, την αναμενόμενη αλλαγή και επέκταση της μηχανογράφησης, αλλά και την εφαρμογή των νέων κοινοτικών οδηγιών σχετικά με την κατάρτιση των υπαλλήλων των ΝΥΜΕ σε αυτόν τον τομέα, θα υπάρξει μεγαλύτερη προσφορά και σε δεξιότητες και σε χρόνο.

Αρνητικούς παράγοντες αποτελούν η έλλειψη εμπειρίας σε οργάνωση παρόμοιων δράσεων, οι αργοί ρυθμοί λειτουργίας και απόκρισης στις μεταβολές, η απροθυμία υπαλλήλων και ηγεσίας απέναντι στις αλλαγές και η έλλειψη μακροπρόθεσμου οράματος και φιλοσοφίας παροχής υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο (η υπηρεσία αναλώνεται σε εξυπηρέτηση μεμονωμένων ατόμων).

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Όνομασία

Το όνομα, που αποτελεί το κύριο χαρακτηριστικό αναγνωρισιμότητας, θα προκύψει μετά από σχετική έρευνα αγοράς. Μια πρόταση μπορεί να είναι το «*ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ*» αφήνοντας περιθώριο για μελλοντική ανάπτυξη και άλλων παρόμοιων προγραμμάτων, λ.χ. «*ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΔΡΟΜΟ*»,

«ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΠΟΔΗΛΑΤΟ», «ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ», ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα που απευθύνονται.

Διάρκεια

Το πρόγραμμα όπως αναφέρθηκε απευθύνεται σε άτομα ηλικίας 16-18 ετών. Η διάρκειά του είναι συνολικά 30 ώρες, καταναμημένες ομοιόμορφα, ακολουθώντας το ημερολόγιο του σχολικού έτους.

Περιεχόμενο

Το περιεχόμενό του σε πρώτη φάση περιλαμβάνει θεωρητική εκπαίδευση με τη διάρθρωση που αυτή έχει στα υπάρχοντα εγχειρίδια. Στόχος είναι αργότερα να περιληφθεί και πρακτική εκπαίδευση.

Τόπος

Αρχικά η προσπάθεια θα ξεκινήσει από την Τρίπολη όπου κατοικεί το μεγαλύτερο ποσοστό των νέων, και είναι η έδρα τόσο της ΝΥΜΕ όσο και σχεδόν όλων των ΚΕΘΕΥΟ.

Χώρος εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση μπορεί να παρέχεται στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους των ΚΕΘΕΥΟ. Η επιδίωξη είναι να υπάρξει στρατηγική συνεργασία με τα σχολεία ώστε στο μέλλον να αποτελέσει κομμάτι της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Εφόσον υπάρξει και πρακτική εξάσκηση, αυτή μπορεί να παρέχεται στις ειδικά διαμορφωμένες πίστες εκπαίδευσης και εξέτασης που πρόκειται να κατασκευαστούν.

Εκπαιδευτές

Λόγω της χρησιμοποίησης των χώρων των ΚΕΘΕΥΟ για τη διεξαγωγή τού προγράμματος, αλλά κυρίως λόγω των εξειδικευμένων γνώσεών τους, οι υπάρχοντες πιστοποιημένοι εκπαιδευτές οδηγών πρόκειται να αναλάβουν το κύριο έργο της εκπαίδευσης. Σε αυτούς μπορούν να προστεθούν και οι πιστοποιημένοι εξεταστές τής ΝΥΜΕ.

Εκπαιδευτικό υλικό

Το υπάρχον έντυπο υλικό προσαρμοσμένο για τη συγκεκριμένη χρήση είναι αυτή τη στιγμή αρκετό σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα εποπτικά μέσα που διαθέτουν τα ΚΕΘΕΥΟ. Για την παροχή και πρακτικής άσκησης απαιτείται η προμήθεια κατάλληλων δικύκλων (τα διαθέσιμα από τις ΣΟ δε μπορούν να χρησιμοποιηθούν λόγω των τεχνικών προδιαγραφών τους).

Αντίτιμο

Η συμμετοχή στο πρόγραμμα δε συνεπάγεται την καταβολή οποιουδήποτε τιμήματος. Το διαχρονικό όφελος της κοινωνίας από το υψηλό ποιοτικό επίπεδο στην οδήγηση των συμμετεχόντων είναι πολλαπλάσιο του όποιου ατομικού τους. Αυτός είναι άλλωστε ο λόγος που τη συγκεκριμένη δράση αναλαμβάνει ένας δημόσιος οργανισμός όπως η ΝΑ, η οποία καλύπτει και το κόστος της.

ΤΡΟΠΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι πρώτη φορά που πρόκειται να εφαρμοστεί. Επιπλέον, δεν υπάρχει προηγούμενη εμπειρία από κάτι αντίστοιχο. Επομένως, η διαδικασία θα χωριστεί σε δυο στάδια. Πρώτο, αυτό της αρχικής προετοιμασίας τού οργανισμού, της πρώτης επαφής με τους εμπλεκόμενους, της γνωστοποίησης της νέας αυτής υπηρεσίας και γενικά όσων είναι απαραίτητα πριν την έναρξη του προγράμματος. Και δεύτερο, αυτό της παρακολούθησης

της πορείας τού έργου, της αποτελεσματικότητάς του και της προσπάθειας για περαιτέρω ανάπτυξη και εξέλιξή του.

Πρώτη φάση

Αρχικά, είναι απαραίτητο να υπάρξει απόφαση της ηγεσίας τού οργανισμού σχετικά με την πρόθεση υλοποίησης αυτής της δράσης. Δεδομένου ότι η ηγεσία είναι αιρετή, ενεργεί δηλαδή ως εκπρόσωπος και αντιπρόσωπος της λαϊκής βάσης, η απόφαση αυτή αποτελεί την έκφραση αποδοχής και συναίνεσης της τοπικής κοινωνίας. Με το περιεχόμενό της προσδιορίζονται τα μέλη τής ομάδας που θα ασχοληθεί με αυτό το στάδιο, η έκταση της δράσης της, ο χρόνος ολοκλήρωσης του έργου της και αποδίδονται οι απαραίτητοι οικονομικοί πόροι.

Η ομάδα εργασίας θα αποτελείται από υπαλλήλους τής ΝΥΜΕ με πιστοποίηση από το ΥΜΕ σε θέματα υποψήφιων οδηγών. Σε ένα χρονικό διάστημα μερικών μηνών, η ομάδα θα εμβαθύνει και θα αναλύσει τα τρέχοντα πραγματικά δεδομένα, θα έρθει κατ' αρχήν σε επαφή και ακολούθως σε συμφωνία με τους απαραίτητους συνεργαζόμενους φορείς (ΚΕΘΕΥΟ και ΥΜΕ), θα μεριμνήσει για την κοινοποίηση και προώθηση της δράσης στους ενδιαφερόμενους, την εξασφάλιση του απαραίτητου έντυπου υλικού, τη διαμόρφωση του ωρολόγιου προγράμματος. Το έργο τής ομάδας προετοιμασίας τελειώνει με την έκδοση της απόφασης που καθορίζει τα της έναρξης και παρακολούθησης του εκπαιδευτικού μέρους.

Δεύτερη φάση

Με την απόφαση αυτή συγκροτείται μια ομάδα αποτελούμενη από τα ίδια ή άλλα μέλη με σκοπό την παρακολούθηση της πορείας τού έργου σε σχέση με το προδιαγεγραμμένο πλάνο. Επίσης, προσδιορίζονται τα ΚΕΘΕΥΟ και οι ΣΟ με τις οποίες έχει επέλθει

συμφωνία και επισημοποιείται το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης του έργου, καθώς και η διαδικασία απόδοσης των προβλεπόμενων οικονομικών ποσών.

Εκτός από την παρακολούθηση και υποβοήθηση, κύριο μέλημα της ομάδας είναι η αναζήτηση τρόπων επέκτασης και προσέλκυσης ενδιαφέροντος από ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς που μπορούν να προσφέρουν χορηγίες ή άλλου είδους βοήθεια. Για το σκοπό αυτό, μπορούν να αναπτυχθούν παράλληλες δράσεις, όπως «*ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ: ΘΕΩΡΙΑ*» με αντικείμενο τη διαμόρφωση ειδικών εγχειριδίων, «*ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ*» για την προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού για πρακτική εξάσκηση, «*ΜΑΘΑΙΝΩ ΤΟ ΔΙΚΥΚΛΟ: ΟΜΑΔΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ*» για τη δραστηριοποίηση εθελοντών και την παροχή κάθε είδους χορηγιών.

ΠΡΟΩΘΗΣΗ

Εφόσον πρόκειται για μια καινούρια υπηρεσία, είναι απαραίτητο να υπάρξει μια περίοδος γνωστοποίησής της στους εν δυνάμει ενδιαφερόμενους εκτός από την προσπάθεια ευαισθητοποίησής τους σε θέματα ασφάλειας. Αλλωστε, παρά την όποια υστέρηση της χώρας μας στον τομέα αυτό, μεγαλύτερο έλλειμμα υπάρχει στις επιλογές δράσης των, με οποιοδήποτε τρόπο, ήδη ευαισθητοποιημένων πολιτών.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η περιοχή που καλύπτεται είναι αυτή της Τρίπολης, και οι ομάδες πληθυσμού που μας ενδιαφέρουν είναι οι νέοι 16-18 ετών και οι γονείς τους. Τα μέσα προώθησης που θα χρησιμοποιηθούν θα είναι τοπικής εμβέλειας. Γνωρίζοντας τη διεισδυτικότητα του κάθε μέσου σε κάθε υποομάδα, οι επιλογές είναι είτε να τεθεί συγκεκριμένος αριθμός στόχος και να ελαχιστοποιηθεί το κόστος της προώθησης, είτε να επιλεγεί

συγκεκριμένο ποσό και να μεγιστοποιηθεί το μέγεθος του πληθυσμού στο οποίο απευθύνεται.

Και σε αυτόν τον τομέα, δεν υπάρχει προηγούμενη εμπειρία τής υπηρεσίας. Ομως, δεν υπάρχουν ούτε τα απαραίτητα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία σε τόσο τοπικό επίπεδο και για τέτοια εξειδικευμένη δράση.

Επιπλέον, η πλήρης ανάπτυξη του σχεδίου και ακόμη περισσότερο τα επιθυμητά αποτελέσματά του θα φανούν σε βάθος χρόνου, με τα δεδομένα να μεταβάλλονται συνεχώς.

Αυτή η χρονική διάσταση και η αβεβαιότητα που εμπεριέχεται, που άλλωστε είναι και οι λόγοι παρέμβασης του κράτους, καθιστούν πιο ενδεδειγμένη την ενασχόλησή του και με αυτό το ζήτημα, παρά την τωρινή αντικειμενική αδυναμία του. Με αυτόν τον τρόπο θα αποκτηθεί πολύτιμη εμπειρία σε θέματα προβολής που θα φανεί χρήσιμη και σε άλλα θέματα σχετικά με το έργο τής ΝΥΜΕ.

Ακολουθώντας τον τρόπο που ταιριάζει περισσότερο στις διαδικασίες τού κράτους, επιλέγεται αρχικά το ποσό που θα διατεθεί για προώθηση και διαφήμιση, και κατόπιν τα μέσα στα οποία αυτό θα διατεθεί. Μετρώντας την απήχηση και συγκρίνοντάς τη με το επιθυμητό αποτέλεσμα, επανεξετάζεται ο τρόπος δράσης.

Κατά την πρώτη φάση τού προγράμματος, επιλέγουμε να απευθυνθούμε στα άτομα εκείνα που αναζητούν μια τέτοια υπηρεσία που αυτή τη στιγμή δεν υπάρχει. Μια πρώτη πρόταση είναι αυτό να γίνει κυρίως μέσω του cross-marketing με εκδηλώσεις μηχανοκίνητου αθλητισμού που λαμβάνουν χώρα στην περιοχή. Πράγματι, τέτοιου είδους εκδηλώσεις προσελκύουν νέο κόσμο με ενδιαφέρον στην οδήγηση δίτροχων και τετράτροχων οχημάτων. Άλλο σημείο επαφής είναι οι χώροι εκπαίδευσης (σχολείο, φροντιστήριο), στους οποίους

θα δοθεί περισσότερο βάρος σταδιακά κατά τη δεύτερη φάση του προγράμματος, με απώτερο στόχο τη δημιουργία στρατηγικών συνεργασιών με τους φορείς αυτούς.

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Προέλευση χρηματοδότησης

Η έκταση και η επιτυχία της προσφερόμενης υπηρεσίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους οικονομικούς πόρους που πρόκειται να διατεθούν. Ελλείπει, και σε αυτόν τον τομέα, συγκρίσιμων στοιχείων, η εκτίμηση του κόστους γίνεται λαμβάνοντας υπόψη παρεμφερείς υπηρεσίες. Η χρηματοδότηση θα γίνει από το λογαριασμό των εσόδων τής νομαρχίας από τα τέλη μεταβίβασης και άδειας που αυτή τη στιγμή ξεπερνούν τα 700.000 ΕΥΡΩ ανά έτος.

Μεταβλητό κόστος

Με τα σημερινά δεδομένα το κόστος τής θεωρητικής εκπαίδευσης στα ΚΕΘΕΥΟ είναι της τάξης των 200 ΕΥΡΩ για το γενικό κομμάτι και 100 ΕΥΡΩ για το κομμάτι που αφορά στις μηχανές. Τα υπάρχοντα εγχειρίδια κοστίζουν 6 και 3 ΕΥΡΩ αντίστοιχα. Προκύπτει λοιπόν, μεταβλητό κόστος ύψους περίπου 300 ΕΥΡΩ ανά εκπαιδευόμενο.

Σταθερό κόστος

Όπως αναπτύχθηκε παραπάνω, για την προώθηση του προγράμματος θα διατεθεί ένα συγκεκριμένο ποσό. Μια αρχική εκτίμησή του μπορεί να ληφθεί ίση με 10.000 ΕΥΡΩ. Επίσης, θα πρέπει να προβλεφθεί κάποια αμοιβή για τις ομάδες εφαρμογής και παρακολούθησης του έργου, η οποία επειδή δεν είναι θεσμοθετημένη θα προέρχεται από άλλους λογαριασμούς, δεν παύει όμως να είναι δαπάνη που αφορά αυτή τη δραστηριότητα. Και σε

αυτήν την περίπτωση μπορεί να γίνει μια ισόποσοση πρόβλεψη των 10.000 ΕΥΡΩ.

Εξισώσεις κόστους

Επομένως, η εξίσωση του κόστους είναι:

20000 για την πρώτη φάση τής προετοιμασίας και

$20000 + 300 * X$ όπου X ο αριθμός των εκπαιδευόμενων για το πρώτο έτος εφαρμογής.

Με τα υπάρχοντα δεδομένα και εκτιμήσεις, μετά από ένα χρονικό διάστημα τριετίας, μια ρεαλιστική εξέλιξη θα μπορούσε να έχει ως εξής:

- 10% αύξηση καθ' έτος για τις δαπάνες προώθησης και διαφήμισης
- διπλασιασμός τού ποσού των αμοιβών λόγω της συμμετοχής στα projects και ενδεχομένως αμοιβών τρίτων
- στο μεταβαλλόμενο κόστος, λογικό είναι να αναμένεται μια αναπροσαρμογή κατ' αρχήν προς τα πάνω. Ομως, ένα από τα αναμενόμενα αποτελέσματα είναι και η αύξηση του αριθμού των υποψήφιων οδηγών μοτοσυκλετών, γεγονός που θα αποτελέσει πρόσθετο έσοδο για τις ΣΟ. Ποσοστό αυτού του ποσού, ανάλογα με τη διαπραγματευτική ισχύ τής υπηρεσίας, θα πρέπει να αφαιρεθεί από το μεταβαλλόμενο κόστος. Δύσκολα πάντως θα μειωθεί η αρχική εκτίμηση, με πιο πιθανή εξέλιξη τη διατήρησή της σε σταθερά επίπεδα

Έτσι, η πρόβλεψη για το κόστος στο μέλλον διαμορφώνεται:

$$33000 + 300 * X \text{ (} X \text{ ο αριθμός των εκπαιδευομένων)}$$

Από το ποσό αυτό θα πρέπει να αφαιρεθούν τυχόν χορηγίες και κέρδη από τις συμμετοχές, έσοδα που θα είναι πλέον απαραίτητα για τη βιωσιμότητα του προγράμματος αφού η αυξημένη συμμετοχή θα δημιουργήσει κόστος δυσβάσταχτο για τη νομαρχία.

ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Πρώτη φάση

Σε ό,τι αφορά στην ομάδα προετοιμασίας (πρώτη φάση), λόγω της φύσης τού έργου της, η επιτυχία της εξαρτάται από την έναρξη ή όχι της δεύτερης φάσης.

Ετσι, εάν στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την απόφαση συγκρότησής της μέχρι τον επόμενο Σεπτέμβριο (έναρξη του σχολικού έτους) έχει καταφέρει να ολοκληρώσει τις επαφές και τις προετοιμασίες, με τελική κατάληξη την έκδοση τής απόφασης για την ομάδα παρακολούθησης, τότε θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει επιτυχώς το έργο της.

Στην αντίθετη περίπτωση υπάρχουν δυο επιλογές. Είτε να εγκαταλειφθεί το εγχείρημα εφόσον αυτό κρίνεται ανεφάρμοστο, είτε να γίνει δεύτερη απόπειρα, λαμβάνοντας μέτρα για την αλλαγή τού τρόπου λειτουργίας ή/και της σύνθεσης της ομάδας, των μεθόδων προώθησης, προβολής και διαφήμισης, και του προϋπολογισμού.

Δεύτερη φάση

Για τη δεύτερη φάση τίθενται συγκεκριμένοι ποσοτικοί στόχοι για μια περίοδο τριών ετών.

1. Ο πρώτος έχει να κάνει με τον αριθμό των συμμετοχών στο πρόγραμμα και η παρακολούθησή του:

για το 1ο έτος: από το 5% της ομάδας στόχου (περίπου 60 άτομα) με όριο λήψης μέτρων το 2%

για το 2ο έτος: από το 15% με όριο το 10%

για το 3ο έτος: από το 25%

2. Ο δεύτερος έχει να κάνει με το ποσοστό αύξησης των αιτήσεων για έκδοση άδειας μοτοσυκλέτας:

μετά το 1ο έτος: απλά αύξηση σε σχέση με το έτος 0 με λήψη μέτρων εάν υπάρξει μείωση

μετά το 2ο έτος: 10% (περίπου 20 άτομα) με όριο το 5%

μετά το 3ο έτος 40%

3. Ο τρίτος έχει να κάνει με την προσέλκυση χορηγιών:

για το 1ο έτος: πραγματοποίηση επαφών και αρχικές συμφωνίες

για το 2ο έτος: κάλυψη του 10% του συνολικού κόστους (περίπου 7.000 ΕΥΡΩ)

για το 3ο έτος: η συμμετοχή της νομαρχίας να μην ξεπερνά το 10% των εσόδων της από τα τέλη (περίπου 70.000 ΕΥΡΩ)

Επίσης, μέτρο επιτυχίας αποτελεί και η προσέλκυση συνεργατών κυρίως σε υλικοτεχνική υποδομή:

κατά το 1ο έτος: πραγματοποίηση επαφών και εκδήλωση ενδιαφέροντος

κατά το 2ο έτος: προετοιμασία για την υλοποίηση των παράλληλων projects (διαμόρφωση εγχειριδίων και

οπτικοακουστικού υλικού, τεχνικός εξοπλισμός για πρακτική άσκηση)

μετά το 3ο έτος: επέκταση του προγράμματος με την παροχή και πρακτικής εκπαίδευσης

ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΞΕΛΙΞΗ

Βασική επιδίωξη είναι το πρόγραμμα αυτό να συμβάλει στη θεσμοθέτηση της υποχρεωτικής οδικής παιδείας ως μέρος τού σχολικού προγράμματος. Καθοριστικό ρόλο θα παίξει η προσέλκυση τόσο των ενδιαφερόμενων νέων υποψήφιων οδηγών, όσο και ιδιωτικών φορέων μέσω της ανάπτυξης οικονομικών συμφερόντων. Μεγάλο εμπόδιο στην προσπάθεια αποτελεί το κόστος της, αφού τα οφέλη μπορεί να είναι ασύγκριτα πολλαπλάσια, έχουν όμως χαρακτήρα κυρίως κοινωνικό (μείωση του αριθμού των ατυχημάτων) ή περιβαλλοντικό (αύξηση της κυκλοφορίας των δικύκλων με αντίστοιχη μείωση αυτής των τετρακύκλων και μείωση της προκαλούμενης ρύπανσης) (B. Κυρακάτος – E. Βασιλόπουλος (2008): 6-21).

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΥΜΕ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗ

Οι πιο πάνω δράσεις έχουν τοπικό χαρακτήρα. Προχωρώντας ακόμη παραπέρα, μελετάμε μια πρόταση για τον ανασχεδιασμό τού συστήματος θεωρητικής εκπαίδευσης και εξέτασης των υποψήφιων οδηγών.

Η ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η θεωρητική εκπαίδευση, στην Ελλάδα, διεξάγεται στα ΚΕΘΕΥΟ, από ιδιώτες εκπαιδευτές υποψήφιων οδηγών. Περιλαμβάνει ενότητες όπως η σήμανση, η τεχνική τής οδήγησης, πρώτες βοήθειες, στοιχεία μηχανολογίας, κλπ. Τα εγχειρίδια που, κυρίως, χρησιμοποιούνται, έχουν συνταχθεί από επιστημονική επιτροπή του ΥΜΕ σε συνεργασία με αντίστοιχες επιτροπές άλλων κρατών – μελών και του Ευγενίδειου Ιδρύματος. Το περιεχόμενό τους καλύπτει όλο το φάσμα των προβλεπόμενων γνώσεων και η ποιότητά τους χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα υψηλή. Η πληροφόρηση που παρέχουν, για καλύτερη κατανόηση, κωδικοποιείται και σε ένα μεγάλο αριθμό ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Από αυτές τις ερωτήσεις διαμορφώνονται τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται στις θεωρητικές εξετάσεις.

Η ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

Η εξέταση, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, γίνεται με τη βοήθεια ερωτηματολογίων. Παλαιότερα τα ερωτηματολόγια ήταν σε έντυπη μορφή. Από το 2005 και μετά, χρησιμοποιείται μια ηλεκτρονική εφαρμογή που αναπτύχθηκε από το ΥΜΕ σε συνεργασία με το ΤΕΙ Αθήνας. (Αυτή τη στιγμή έντυπα ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται μόνο για την εξέταση των υποψήφιων οδηγών ταξί και αγοραίων από τις ΝΥΜΕ, και για την

εξέταση των υποψήφιων οδηγών μοτοποδηλάτων από τα τμήματα Τροχαίας).

Και στις δυο περιπτώσεις, δημιουργούνται ομάδες υποψηφίων προς εξέταση, καταχωρούνται σε βιβλίο εξετάσεων ή σε ηλεκτρονικό αρχείο, συγκροτούνται επιτροπές εξεταστών και πραγματοποιείται η εξέταση σε διαμορφωμένο χώρο της υπηρεσίας. Οι απαντήσεις συλλέγονται είτε από την επιτροπή είτε από τον κεντρικό υπολογιστή και μετά από επεξεργασία προκύπτει το αποτέλεσμα της εξέτασης.

ΠΕΔΙΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Έχει αποδειχθεί ότι ελάχιστοι παρακολουθούν τα προβλεπόμενα μαθήματα θεωρητικής εκπαίδευσης. Αυτή βασίζεται αποκλειστικά στα συγκεκριμένα εγχειρίδια, και μάλιστα, εξαντλείται μόνο στις ερωτήσεις, τις οποίες, τελικά, οι υποψήφιοι αποστηθίζουν μόνοι τους.

Όπως γίνεται φανερό από την περιγραφή της διαδικασίας εξέτασης, το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται, έχει σχεδιαστεί με τη λογική της εξέτασης με τα έντυπα ερωτηματολόγια. Η προετοιμασία έχει παραμείνει ουσιαστικά ίδια, ενώ και οι ερωτήσεις είναι ίδιες με τη διαφορά ότι εμφανίζονται στη οθόνη αντί σε χαρτί. Στο τέλος της διαδικασίας εκτυπώνονται όλες οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις, και το αποτέλεσμα αναγράφεται χειρόγραφα από την επιτροπή στην κάρτα του υποψηφίου.

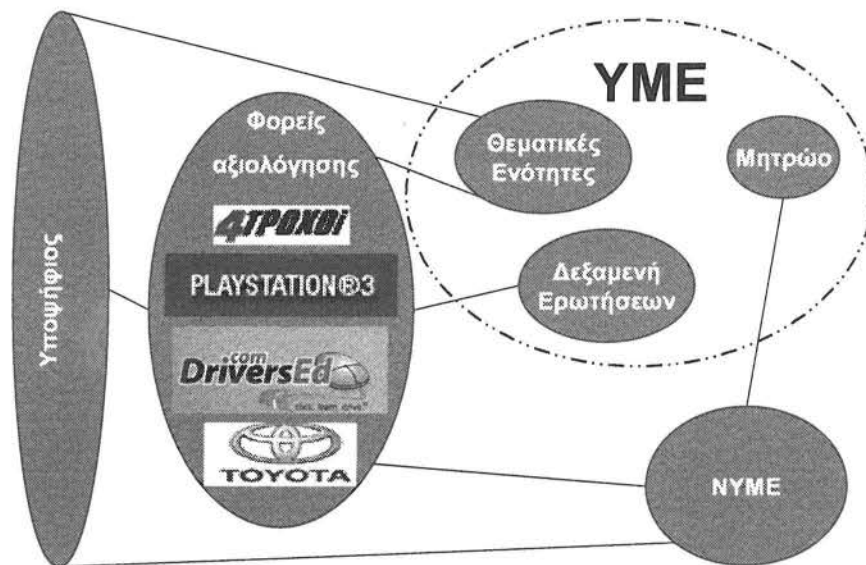
Το κυριότερο πρόβλημα που εμφανίζεται είναι ότι, παρά το γεγονός ότι οι οδηγοί διαθέτουν ένα ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο ικανοτήτων και γνώσεων, αυτό δεν προέρχεται από την εκπαίδευσή τους τη θεωρητική. Οι πληροφορίες που λαμβάνουν προέρχονται από την πρακτική εκπαίδευση, την εμπειρία, τον ειδικό τύπο, τα ηλεκτρονικά παιχνίδια, την κληρονομικότητα, τους γνωστούς, από

οποιαδήποτε πηγή, εκτός από αυτή που υποτίθεται ότι έχει σχεδιαστεί για αυτό το σκοπό.

Η εντύπωση που έχει δημιουργηθεί σε όλους τους εμπλεκόμενους (υποψήφιους, εκπαιδευτές, γονείς) είναι πως η θεωρητική εκπαίδευση και η εξέταση είναι εντελώς άσχετες με την οδήγηση, και ακόμα χειρότερα, τελείως αποκομμένες από τη λογική. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι οι υποψήφιοι υποβάλλονται σε εξέταση από ένα φορέα (ΝΥΜΕ) διαφορετικό από αυτό της εκπαίδευσής τους (ΚΕΘΕΥΟ). Πράγματι, το γενικότερο εκπαιδευτικό σύστημα στην Ελλάδα δεν περιλαμβάνει τέτοιου είδους εξετάσεις. Η όποια αξιολόγηση γίνεται από τον ίδιο τον εκπαιδευτή του μαθητή. Ακόμη και στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση λίγες είναι οι ειδικότητες (πχ μηχανικοί, δικηγόροι, ιατροί) όπου οι απόφοιτοι υποβάλλονται σε εξέταση από ανεξάρτητη αρχή για την απόκτηση της άδειας επαγγέλματός τους. Η μόνη κοντινή παρόμοια εμπειρία που έχουν οι υποψήφιοι οδηγοί είναι αυτή των γενικών εξετάσεων με όλους τους συνειρμούς που αυτό προκαλεί. Και στις δυο περιπτώσεις όλη η θεωρητική εκπαίδευση εξαντλείται στην επιτυχία των εξετάσεων και όχι στην απόκτηση γνώσεων.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Προτείνεται η λύση ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, σχεδιασμένου από την αρχή να λειτουργήσει σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Θα περιλαμβάνει τόσο τον τομέα της εκπαίδευσης όσο και τον τομέα της εξέτασης.



Εικόνα 1: Δομή του συστήματος

Τα πεδία εκπαίδευσης θα διατηρηθούν, θα αλλάξει, όμως, η φιλοσοφία, η εμφάνιση και η χρηστικότητα της εφαρμογής. Το υλικό που προορίζεται για εκπαίδευση, θα παρέχεται στους ενδιαφερόμενους μέσω της ιστοσελίδας του ΥΜΕ. Ο οποιοσδήποτε θα μπορεί να «κατεβάσει» και εγκαταστήσει, δωρεάν, στον υπολογιστή του την εφαρμογή. Αυτή περιέχει τις προβλεπόμενες θεματικές ενότητες, αλλά το κλασικό κείμενο του βιβλίου και οι, έτσι και αλλιώς, παρωχημένες εικόνες και σχέδια, θα αντικατασταθούν από στοιχεία πολυμέσων (αρχεία ήχου, βίντεο, εικόνες κλπ.). Με τον ίδιο τρόπο θα γίνεται και η εκπαίδευση στα ΚΕΘΕΥΟ.

Όσο για την αξιολόγηση, αυτή θα μπορεί να έχει τη μορφή είτε της αυτοαξιολόγησης (να πραγματοποιείται δηλαδή από τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο για να ελέγξει τις γνώσεις του), είτε της πιστοποίησης

(δηλαδή να πραγματοποιείται σε πιστοποιημένους σταθμούς εργασίας και το αποτέλεσμα να καταχωρείται στο πληροφοριακό σύστημα του ΥΜΕ).

Μετά το πέρας της, το αποτέλεσμα θα αποστέλλεται στο κεντρικό πληροφορικό σύστημα του ΥΜΕ για την ενημέρωση του μητρώου του υποψηφίου.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Από πλευράς hardware: στο ΥΜΕ και τις ΝΥΜΕ υφίσταται ήδη ένα πλήρες δίκτυο υπολογιστών το οποίο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις τού έργου που θα κληθεί να επιτελέσει (ανταλλαγή στοιχείων από το μητρώο των καρτών υποψήφιων οδηγών, δημιουργία βάσης αρχείων κειμένου, πολυμέσων, «δεξαμενής» ερωτήσεων – απαντήσεων). Στους σταθμούς εξέτασης θα δημιουργηθούν τοπικά δίκτυα με δυνατότητα σύνδεσης στο σύστημα του ΥΜΕ. Ανάλογα με τη χρησιμοποιούμενη πλατφόρμα εξετάσεων, μπορεί να προκύψουν κάποιες ιδιαίτερες απαιτήσεις πχ. σε οθόνες αφής, joysticks, χειριστήρια και κονσόλες παιχνιδιών. Επίσης, για την εκτύπωση των αποτελεσμάτων, αρκεί ένας απλός εκτυπωτής.

Από πλευράς software: στο ήδη υφιστάμενο πρόγραμμα που διαχειρίζεται τα στοιχεία των οδηγών, θα υπάρξει πρόβλεψη για την ανταλλαγή δεδομένων με τα δημιουργούμενα τοπικά δίκτυα. Η ανάπτυξη των βάσεων δεδομένων που αφορούν στις θεματικές ενότητες της εκπαίδευσης και τις αντίστοιχες ενότητες θεμάτων εξέτασης, συνιστάται να γίνει με εφαρμογές ελεύθερες ή ενσωματωμένες στα λειτουργικά συστήματα των υπολογιστών, ώστε να είναι εφικτή η χρησιμοποίησή τους από όσο το δυνατό περισσότερους χρήστες.

ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Οι κύριοι χρήστες τού συστήματος είναι:

- το ΥΜΕ, τόσο για τη διαχείριση του μητρώου των υποψηφίων και των εξεταστικών κέντρων, όσο και για τη δημιουργία και συνεχή βελτίωση του εκπαιδευτικού υλικού και τον εμπλουτισμό των ερωτηματολογίων
- οι ΝΥΜΕ, υπεύθυνες για την εισαγωγή των προσωπικών στοιχείων και την έκδοση των καρτών υποψήφιων οδηγών
- οι εταιρείες ανάπτυξης του λογισμικού. Θα αναλάβουν το κύριο βάρος τής μεταφοράς τής προκαθορισμένης διδακτέας και εξεταστέας ύλης στους τελικούς χρήστες. Το ζητούμενο από αυτούς έργο είναι η δημιουργία «πλατφόρμων», χρησιμοποιώντας την υπάρχουσα τεχνογνωσία στα ρεαλιστικά γραφικά περιβάλλοντα (κυρίως από παιχνιδομηχανές και βιντεοπαιχνίδια), όπου θα ενσωματωθεί η θεωρητική εκπαίδευση και εξέταση
- τα ΚΕΘΕΥΟ που αναβαθμίζονται σε φορείς πιστοποίησης, αποκτούν πιο ενεργό ρόλο και μετατρέπονται σε στρατηγικούς συνεργάτες τού ΥΜΕ
- οι υποψήφιοι οδηγοί, καθώς και οποιοσδήποτε πολίτης το επιθυμεί, για την πρόσβαση στη γνώση και την αξιολόγησή τους μέσα από ένα πολύ φιλικό ηλεκτρονικό περιβάλλον

Αρχικά, ο υποψήφιος καταθέτει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά (παράβολα, ιατρικές γνωματεύσεις, φωτογραφίες) στη ΝΥΜΕ τής περιοχής του. Η υπηρεσία εισάγει τα στοιχεία στο κεντρικό πληροφορικό σύστημα του ΥΜΕ και εκδίδει την κάρτα υποψηφίου.

Κατόπιν, απευθύνεται σε πιστοποιημένο ΚΕΘΕΥΟ τής επιλογής του για την παρακολούθηση του προγράμματος θεωρητικών μαθημάτων μέσα από τη χρησιμοποιούμενη πλατφόρμα εκπαίδευσης. Παράλληλα έχει τη δυνατότητα, όπως και κάθε άλλος

ενδιαφερόμενος, να έχει πρόσβαση στον «πυρήνα» τής μάθησης, έτσι όπως αυτή καθορίζεται από την ΕΕ και το ΥΜΕ.

Μετά την ολοκλήρωση του απαιτούμενου κύκλου μαθημάτων, καθορίζει το χώρο και το χρόνο εξέτασής του σε συνεργασία με το φορέα πιστοποίησης (που είναι το ίδιο το ΚΕΘΕΥΟ). Το αποτέλεσμα της εξέτασης αποστέλλεται στο κεντρικό σύστημα του ΥΜΕ και ενημερώνεται το μητρώο του. Είναι δυνατό να εξετασθούν θεωρητικά και μη υποψήφιοι (μαθητές, κάτοχοι άδειας οδήγησης, επαγγελματίες οδηγοί) για τον εμπλουτισμό και την ανανέωση των γνώσεών τους.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ

Για το ΥΜΕ: Διατηρεί ένα ολοκληρωμένο αλλά ταυτόχρονα πολύ απλό και εύχρηστο πληροφοριακό σύστημα, αφήνοντας το πολύπλοκο κομμάτι στον πιο ευέλικτο ιδιωτικό τομέα. Έτσι, επικεντρώνεται στο έργο που μπορεί να επιτελέσει καλύτερα: την οριοθέτηση του περιεχομένου τής θεωρητικής εκπαίδευσης, τη συνεχή βελτίωση και αναβάθμισή της, την ενσωμάτωση των απαιτήσεων της κοινωνίας.

Για τις ΝΥΜΕ: Αποφεύγουν τις χρονοβόρες διαδικασίες προγραμματισμού και πραγματοποίησης των εξετάσεων, και την κοστοβόρα τήρηση και λειτουργία ενός τοπικού δικτύου αποκλειστικά για αυτό το σκοπό.

Για τους εκπαιδευτές οδηγών: Απαλλάσσονται από μια διαδικασία στην οποία δεν έχουν καλή απόδοση, ούτε υπάρχει ενδιαφέρον από τους υποψήφιους, και από την υποχρέωση να εκδίδουν πιστοποιητικά παρακολούθησης που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Μπορούν να απασχοληθούν περισσότερο με την πρακτική εκπαίδευση, όπου παρουσιάζουν θετικότερα αποτελέσματα.

Για τις εταιρείες ανάπτυξης του λογισμικού: Στο χώρο αυτό αναμένεται να δραστηριοποιηθούν εταιρείες που έχουν σχέση με την αυτοκίνηση (αυτοκινητοβιομηχανίες, εκδοτικές επιχειρήσεις, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες λογισμικού, κα) και επιθυμούν να επεκταθούν σε τομείς που τους ενδιαφέρουν, αλλά δεν προσφέρουν τα απαιτούμενα οικονομικά κίνητρα. Τα οφέλη θα προέλθουν εμμέσως από τις κύριες ασχολίες τους, λόγω της προβολής των προϊόντων τους, της κοινωνικής προσφοράς τους, της προσέλκυσης νέων πελατών κλπ.

Για τους υποψήφιους και τους πολίτες: Η θεωρητική εκπαίδευση αποκτά καινούριο ενδιαφέρον. Προσφέρεται σε μορφή περισσότερο κατανοητή, αφομοιώσιμη και είναι περισσότερο κοντά στην πράξη. Ταυτόχρονα βελτιώνεται η ευκολία παρακολούθησης της εκπαίδευσης και συμμετοχής στην εξέταση, περικλύεται η δαπάνη για την αγορά των εγχειριδίων, ενώ από τον αναμενόμενο ανταγωνισμό είναι πιθανή η μείωση του συνολικού κόστους που καταβάλλουν για την απόκτηση Αδειας Οδήγησης (*Ε. Βασιλόπουλος (2007) (3): 5-13*).

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗ

Παράλληλα με τις πιο πάνω δράσεις, μπορεί να αναπτυχθεί αντίστοιχο πρόγραμμα που αφορά στο πρακτικό κομμάτι της εκπαίδευσης. Όπως είδαμε υπάρχουν διάφορα μοντέλα κατάρτισης των νέων οδηγών. Κάποια από αυτά περιλαμβάνουν και ένα στάδιο δοκιμαστικής περιόδου, όπου τίθενται κάποιοι περιορισμοί, συνήθως περιορισμένης ακτίνας μετακίνησης ή υποχρεωτικής παρουσίας έμπειρου συνοδηγού.

Οι έρευνες δείχνουν μικρή μεν αλλά υπαρκτή υπεροχή των μοντέλων αυτών, γιαυτό και στην ΕΕ υπάρχει η σκέψη να προωθηθεί το σύστημα αυτό και στα υπόλοιπα κράτη μέλη. Και αυτό γιατί όπως και η θεωρητική έτσι και η πρακτική εκπαίδευση περιορίζεται στην προετοιμασία για τις εξετάσεις και όχι στην προετοιμασία για την κυκλοφορία στις οδούς. Αυτή λοιπόν η δοκιμαστική περίοδος λειτουργεί ως επιπλέον χρόνος εκμάθησης σε πραγματικές συνθήκες.

Τα ποσοστά επιτυχίας στις πρακτικές εξετάσεις είναι πολύ υψηλά, ως αποτέλεσμα της πολιτικής επιλογής τής άρσης των εμποδίων στην απόκτηση άδειας οδήγησης, και της επέκτασης της αυτοκίνησης. Αυτό σημαίνει ότι μια εκπαίδευση που προσανατολίζεται μόνο στις εξετάσεις δε μπορεί να είναι ολοκληρωμένη.

Αναζητώντας μια μέθοδο πιο αποτελεσματική ως προς την οδική ασφάλεια, θα μπορούσε πιλοτικά να αντικατασταθεί η «στατική» διαδικασία τής εξέτασης από μια πιο «δυναμική», αυτήν του Συστήματος Ελέγχου Συμπεριφοράς Οδηγών (Σ.Ε.Σ.Ο.), ή point system όπως είναι ευρύτερα γνωστό.

Κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου θα καταγράφονται οι αδυναμίες ή οι παραβάσεις από τους νέους οδηγούς, και αυτό θα είναι το κριτήριο για την έκδοση της οριστικής άδειας οδήγησης, ή για την υποχρέωση παρακολούθησης επιπλέον μαθημάτων. Έτσι, και η πρακτική εκπαίδευση θα στραφεί σε πιο ουσιαστικά στοιχεία.

Το πλεονέκτημα είναι ότι σε αντίθεση με την εξέταση όπου κρίνεται στιγμιαία και σε σχετικά ελεγχόμενο περιβάλλον, ένα πολύ μικρό μέρος των απαιτούμενων δεξιοτήτων, με το Σ.Ε.Σ.Ο.

καταγράφονται οι ελλείψεις έτσι όπως παρουσιάζονται κάτω από πραγματικές συνθήκες.

Το πρόβλημα είναι ότι οι υπάρχοντες σήμερα ελεγκτικοί μηχανισμοί δεν επαρκούν για μια τέτοια εφαρμογή. Ούτε και το υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα είναι σχεδιασμένο για τέτοια χρήση.

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

Παραπάνω, ασχοληθήκαμε με θέματα που έχουν να κάνουν με τον τρόπο και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης των οδηγών. Οι προτάσεις στοχεύουν στη βελτίωση τόσο της διαδικασίας αρχικής αδειοδότησης, όσο και στην καθημερινή χρήση των μεταφορικών οχημάτων. Εκτός από την αναβάθμιση του περιεχομένου τους, δίδεται προσοχή η όλη προσπάθεια να περιβάλλεται από ένα αίσθημα ικανοποίησης και απόλαυσης.

Η άλλη όμως διάσταση που απασχολεί τους πολίτες είναι η οικονομική. Η επέκταση της αυτοκίνησης έχει επιφέρει αλλαγές στην κοινωνική και οικονομική ζωή του σύγχρονου κόσμου. Παλαιότερα οι παραγωγικοί συντελεστές, συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπων, έπρεπε να είναι όσο το δυνατό συγκεντρωμένοι. Πολλές φορές οι εργοδότες προσέφεραν και στέγη στους υπαλλήλους ή εργάτες τους για να μπορούν να βρίσκονται κοντά στο χώρο παραγωγής. Οπου αυτό δεν ήταν εφικτό, αναλάμβανε το κράτος τις επιβατικές μετακινήσεις, δημιουργώντας τις υποδομές και τα δίκτυα, και δραστηριοποιούμενο στο χώρο των μέσων μαζικής μεταφοράς. Αλλά και τα προϊόντα έπρεπε να τα μεταφέρει ο παραγωγός στον καταναλωτή, αφού ο τελευταίος δε διέθετε τα κατάλληλα μεταφορικά μέσα.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ (ΟΡ.Ε.Α.)

Σήμερα όμως, το μεγαλύτερο κομμάτι των μετακινήσεων το έχουν αναλάβει οι ίδιοι οι εργαζόμενοι και οι καταναλωτές. Μαζί έχει μεταकुλιστεί και το κόστος αυτών των μεταφορών, μετριάζοντας το όφελος που αναμφισβήτητα έχουν από τη χρήση των οχημάτων τους. Αντίθετα, οι εργοδότες ωφελούνται από αυτήν την εξέλιξη.

Αναγνωρίζοντας το κέρδος τους αυτό, αλλά και λόγω των οικονομικών κινήτρων που έχουν, πολλές, κυρίως μεγάλες, επιχειρήσεις προχωρούν στη διάθεση ΙΧ αυτοκινήτων στα στελέχη τους. Οι μικρότερες όμως επιχειρήσεις δεν έχουν αυτήν την ευχέρεια. Έτσι, οξύνονται οι κοινωνικές ανισότητες, αφού τα καλύτερα αμειβόμενα στελέχη των μεγάλων εταιρειών έχουν επιπλέον μια πρόσθετη δωρεάν παροχή, την ίδια ώρα που οι χειρότερα αμειβόμενοι υπάλληλοι των μικρότερων επιχειρήσεων επιβαρύνονται με επιπλέον κόστος για να διατηρήσουν την εργασία τους.

Η δημιουργούμενη ανισότητα είναι ένας σημαντικός λόγος για την παρέμβαση του κράτους. Με πρότυπο τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας (Ο.Ε.Κ.), μπορεί να δημιουργηθεί ένας άλλος Οργανισμός Επιδότησης Αυτοκινήτου (ΟΡ.Ε.Α.). Σκοπός του οργανισμού αυτού είναι, αντλώντας έσοδα από μια εργοδοτική εισφορά, μικρό ποσοστό του πραγματικού οφέλους των επιχειρήσεων, και εφαρμόζοντας κοινωνικά κριτήρια αντίστοιχα με αυτά για την Α' κατοικία, να επιδοτεί τους δικαιούχους του κατά την απόκτηση ΙΧ αυτοκινήτου.

Με αυτόν τον τρόπο ελαφρύνει τις κατώτερες οικονομικά τάξεις από το βάρος της απόκτησης και συντήρησης ενός μεταφορικού οχήματος, και αμβλύνει τις ανισότητες μέσω της αναδιανομής μέρους έστω του συνολικού κέρδους.

ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ & ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΞΕΧΩΡΙΣΤΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ (ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.)

Άλλο ένα θέμα που μπορεί να υπάρξει παρέμβαση είναι αυτό της μεταπωλητικής αξίας και της αξιοποίησης των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων. Το πρόβλημα παρουσιάζει δυο κύριες συνιστώσες.

Η πρώτη συνιστώσα είναι οικονομικού περιεχομένου. Παρότι όπως αναφέρθηκε, το αυτοκίνητο ενσωματώνει τις τελευταίες τεχνολογικές καινοτομίες και αποτελεί το πιο εξελιγμένο μηχάνημα που χρησιμοποιείται μαζικά, εντούτοις, η μείωση της αξίας του είναι δυσανάλογα ραγδαία. Λίγα μόλις χρόνια μετά την πρώτη κυκλοφορία του, και ενώ το σύνολο σχεδόν των συστημάτων του δεν έχει υποστεί παρά μικρή μόνο φθορά, θεωρείται ότι έχει αποσβέσει πλήρως την αξία του. Αυτό σημαίνει ότι ο ιδιοκτήτης του, ο οποίος έχει καταβάλει ένα σημαντικό ποσό για την απόκτησή του, έχει ως επιλογές είτε να το πωλήσει έναντι πολύ μικρού αντιτίμου, είτε να το αποσύρει ως Οχημα Τέλους Κύκλου Ζωής (Ο.Τ.Κ.Ζ.).

Η δεύτερη συνιστώσα είναι περιβαλλοντικού χαρακτήρα. Τα περισσότερα εξαρτήματα όπως είδαμε είναι ακόμη λειτουργικά. Όμως η «τεχνητή» αδυναμία να παραμείνει το όχημα σε κυκλοφορία, καθώς και να διοχετευθούν σε άλλα του ίδιου τύπου (τα οποία αντιμετωπίζονται επίσης με τον ίδιο τρόπο), έχει ως αποτέλεσμα να καταλήγουν ως απόβλητα ή στην καλύτερη περίπτωση να προωθούνται στην ανακύκλωσή τους. Ακόμη και στην τελευταία αυτή περίπτωση δεν πρέπει να παραβλέψουμε το γεγονός ότι δε μπορούν να ανακυκλωθούν πλήρως όλα τα υλικά. Επίσης, είναι τουλάχιστον ανορθολογικό, συστήματα που έχουν ακόμη σημαντικά μεγάλο περιθώριο ζωής να καταστρέφονται μόνο και μόνο για να κατασκευαστούν καινούρια που θα κάνουν την ίδια ακριβώς δουλειά.

Τέλος, θα πρέπει να λάβουμε υπόψη και τον ψυχολογικό παράγοντα. Πολλοί είναι αυτοί που αναπτύσσουν ένα πολύ ισχυρό «δέσιμο» με το αυτοκίνητό τους. Καίτοι οι συναισθηματικές σχέσεις δε μπορούν να αποτιμηθούν, οι χαμηλές τιμές των μεταχειρισμένων οχημάτων, ωθούν τους ιδιοκτήτες τους να τα κρατούν ως δεύτερο ή

τρίτο αυτοκίνητο με το επιπλέον κόστος συντήρησης που αυτό συνεπάγεται.

Όπως αναλύθηκε παραπάνω, η ΕΕ ακολουθεί προστατευτική πολιτική απέναντι στις αυτοκινητοβιομηχανίες, επιβάλλοντας κανονισμούς και οδηγίες τις οποίες μπορούν να ακολουθήσουν οι μεγάλοι κατασκευαστές, όχι όμως και οι νέες μικρότερες επιχειρήσεις. Όμως, ακόμα και οι μεγάλοι οίκοι διαθέτουν μοντέλα που λόγω του μικρού μεριδίου τους στην αγορά δεν ανανεώνονται συχνά ώστε να ακολουθήσουν τα νέα δεδομένα. Για αυτές τις περιπτώσεις υπάρχει πρόβλεψη ώστε οχήματα μικρής σειράς παραγωγής να εγκρίνονται και να ταξινομούνται με λιγότερες προϋποθέσεις.

Ακόμη και έτσι σχεδόν σε κανένα κράτος μέλος δεν υπάρχει πρόβλεψη για ιδιοκατασκευές ή για αυτοκίνητα συναρμολογούμενου τύπου. Ετσι και στην Ελλάδα δεν υπάρχει καθορισμένη και ξεκάθαρη διαδικασία για όσους επιθυμούν, αξιοποιώντας πολύτιμα υλικά από οχήματα-δότες, να κατασκευάσουν δικά τους ξεχωριστά αυτοκίνητα.

Το ΥΜΕ διαθέτει αξιόλογο στελεχιακό δυναμικό που μπορεί να διαμορφώσει μια τέτοια διαδικασία. Στα πλαίσια της λειτουργίας της τεχνικής υπηρεσίας του ΥΜΕ μπορεί να δημιουργηθεί ένα ΓΡαφείο υποστηρίξης εγκρίσης και ταξινόμησης ξεχωριστών Αυτοκινήτων (ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.).

Παρομοίως, αρκετοί είναι και εκείνοι που ασχολούνται, σε ερασιτεχνικό μεν επίπεδο, με αρκετά καλές επιδόσεις δε, με απλές και ελαφρού τύπου κατασκευές. Συνδυάζοντας την εργασία αυτών των ανθρώπων με το έργο του τεχνικού προσωπικού του ΥΜΕ και των ΝΥΜΕ, και την αφθονία των πρώτων υλών, είναι δυνατό να μετατρέψουμε τα μεταχειρισμένα αυτοκίνητα από τεχνολογικά απόβλητα και σκουπίδια που είναι σήμερα, σε αξιόλογες κατασκευές

που η κυκλοφορία τους θα προσφέρει ικανοποίηση και περηφάνια στους κατόχους τους.

ΑΡΧΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΕΥΡΥΝΣΗΣ ΟΔΗΓΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ – ΑΛΛΑΖΩ ΑΝΤΙΛΗΨΗ & ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ (Ο.Δ.Ο.Σ. ΖΩ.Η.Σ.)»

Επειδή κάποιες προτάσεις έχουν τοπικό χαρακτήρα και άλλες γενικότερο, κάποιες δεν έχουν κόστος ενώ άλλες απαιτούν κάποιο προϋπολογισμό, ένας καλός τρόπος για να υλοποιηθούν κάποιες από αυτές είναι η ανάληψη δράσης και η εποπτεία να γίνει από μια ειδική αρχή. Θα έχει χαρακτήρα μη κερδοσκοπικού οργανισμού, συμβολικό τίτλο «Ο.Δ.Ο.Σ. ΖΩ.Η.Σ.» και υπότιτλο «ΜΑΘΑΙΝΩ ΟΡ.Ε.Α & ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.» ο οποίος ενσωματώνει το όραμά της και συμπυκνώνει τις βασικές από τις δράσεις που αναπτύχθηκαν λεπτομερώς παραπάνω.

Ανάλογα με την έκταση υλοποίησης των δράσεων μπορεί να προσδιοριστεί και ο απαιτούμενος προϋπολογισμός. Μια πρώτη εκτίμηση έγινε κατά την παρουσίαση των προτάσεων. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι το μεγαλύτερο μέρος του κόστους αφορά την αρχική φάση του σχεδιασμού και της προετοιμασίας των αλλαγών. Σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα, η εφαρμογή των σχεδίων θα έχει κόστος συγκρίσιμο με αυτό που καταβάλλεται σήμερα για τις αντίστοιχες εργασίες.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΟΦΕΛΗ

Η πραγματοποίηση κάποιων από τις παρεμβάσεις που αναφέρθηκαν ή και άλλων παρόμοιων που κινούνται στην ίδια φιλοσοφία, έστω και αυτών με το μικρότερο κόστος, θα επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της ΝΥΜΕ και στον τρόπο προσέγγισης των θεμάτων που αφορούν τη σχέση των πολιτών με την υπηρεσία. Μας ενδιαφέρουν οι αλλαγές που οδηγούν σε αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών με διάρκεια στο χρόνο.

Επιγραμματικά, μπορούμε να εστιάσουμε σε 14 σημεία όπου αναμένουμε μικρότερη ή μεγαλύτερη βελτίωση (*Κ. Δερβιτσιώτης (2005): 50-51*):

1. προσανατολισμός σε μακροπρόθεσμους στόχους αντί για ενέργειες με βραχυπρόθεσμο χαρακτήρα (όλες οι δράσεις έχουν μακροχρόνιο ορίζοντα εφαρμογής)
2. αποδοχή της ανάγκης για αλλαγή προς μια νέα φιλοσοφία όπου δεν έχουν θέση τα λάθη του παρελθόντος (η αυτοαξιολόγηση θέτει τις βάσεις για μια νέα αρχή)
3. εγκατάλειψη της πρακτικής του ελέγχου κάθε μιας περίπτωσης και υιοθέτηση διαδικασιών προληπτικής διασφάλισης της ποιότητας (χαρακτηριστικό παράδειγμα η σταδιακή αντικατάσταση των εξετάσεων από ένα σύστημα βελτίωσης της θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης)

4. προώθηση σταθερών συνεργασιών που εξασφαλίζουν καλύτερα ποιοτικά επίπεδα (αναβάθμιση του ρόλου των συνεργαζόμενων φορέων)
5. σταθερή και διαρκής συμμετοχή των στελεχών στο στρατηγικό σχεδιασμό (κατανόηση και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης)
6. δημιουργία στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων (διάγνωση των αναγκών και κάλυψή τους με επιμόρφωση στο Π.ΙΝ.ΕΠ. και στο χώρο εργασίας)
7. μετατόπιση των ανώτερων στελεχών από τον ελεγκτικό και εξουσιαστικό χαρακτήρα που έχουν σήμερα σε βοηθητικό και συμβουλευτικό ρόλο (παραχώρηση αρμοδιοτήτων και εξουσιών και ενασχόληση με το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό)
8. απάλειψη του φόβου των εργαζομένων από τους συνεχείς ελέγχους και την απειλή της τιμωρίας (αλλαγή του συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού)
9. κατάργηση των στεγανών μεταξύ των συνεργαζόμενων μερών εσωτερικών και εξωτερικών, και συμμετοχή όλων για την επίτευξη κοινών σκοπών (στενή συνεργασία με τις σχολές οδηγών και τους εμπόρους αυτοκινήτων)
10. επιδίωξη στόχων με ταυτόχρονη παροχή των απαραίτητων μέσων (υιοθέτηση νέου συστήματος

- αξιολόγησης που περιλαμβάνει τις δυνατότητες που προσφέρει ο οργανισμός ως προαπαιτούμενο)
11. υιοθέτηση μεθόδων εργασίας που συμβαδίζουν με την αποστολή του οργανισμού (εστίαση στον ανασχεδιασμό των βασικών διεργασιών, αλλά και προώθηση των προγραμμάτων ΟΡ.Ε.Α & ΓΡ.Η.Γ.Ο.Ρ.Α.)
 12. ανάδειξη και προβολή των χαρακτηριστικών που προσφέρουν ικανοποίηση και υπερηφάνεια στους εργαζόμενους (ανάπτυξη πλάνου προώθησης και προβολής του έργου της ΝΥΜΕ)
 13. συνεχής και μακροπρόθεσμη επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό (ανάδειξή του σε κύριο πρωταγωνιστή της υπηρεσίας)
 14. δημιουργία ενός πλαισίου ενεργειών για την υλοποίηση των αλλαγών (ανάπτυξη του πλαισίου «Ο.Δ.Ο.Σ.»)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Directorate General Energy and Transport (2009). Road Freight Transport Vadelecum. European Commission
2. European Commission (1985). White paper from the Commission to the European Council. European Commission
3. European Road Safety Organization (2008). Annual Statistical Report 2008. Αθήνα: ΕΜΠ
4. Stiglitz J. (1992). Οικονομικά του Δημόσιου Τομέα. Αθήνα: Εκδ. Κριτική
5. Wikipedia (2009). Bureaucracy. (<http://en.wikipedia.org/wiki/Bureaucracy>)
6. Αλεξοπούλου Β. κ.α. (2007). Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α. – C.A.F.). Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
7. Αλεξοπούλου Β. κ.α. (2008). Τα επτά εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
8. Βασιλόπουλος Ε. (2007) (1). Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διεργασιών στη Δ/ση Μεταφορών – Επικοινωνιών της Ν. Α. Αρκαδίας. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
9. Βασιλόπουλος Ε. (2007) (2). Δικτυακή εφαρμογή του τεχνικού αρχείου οχημάτων του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
10. Βασιλόπουλος Ε. (2007) (3). Θεωρητική εκπαίδευση και εξέταση υποψήφιων οδηγών. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
11. Βασιλόπουλος Ε. (2007) (4). Οικονομικά των δημόσιων οργανισμών – Δ/ση Μεταφορών – Επικοινωνιών Αρκαδίας. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

12. Βασιλόπουλος Ε. (2009). Εκδήλωση της ΝΥΜΕ Αρκαδίας για την εκπαίδευση στην εκτός δρόμου οδήγηση. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
13. Γεωργακόπουλος Θ. (2000). Οικονομικά Δημόσιων Επιχειρήσεων. Πάτρα: ΕΑΠ
14. Δερβησιώτης Κ. (2005). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Αθήνα: Εκδ. ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΕΒΕ
15. Κυριακάτος Β. - Βασιλόπουλος Ε. (2008). Σχεδίαση και προώθηση προγράμματος εκπαίδευσης οδηγών «Μαθαίνω το δίκυκλο». Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
16. Μπουραντάς Δ. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα: Εκδ. Γ. Μπένου
17. Μπουφέας Γ. - Βασιλόπουλος Ε. (2008). Συστήματα αξιολόγησης απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού και δημόσιων οργανώσεων. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
18. Ν. Α. Αρκαδίας (2008). Διεύθυνση Μεταφορών – Επικοινωνιών και Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων. Τρίπολη: (<http://www.arcadia.gr/article.php?artid=298>)
19. ΥΠΕΣΔΔΑ (2007) (1). Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο
20. ΥΠΕΣΔΔΑ (2007) (2). Οδηγός Εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης. Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο