**Patrick G.**

Ανάγκη μετασχηματισμού προς υποστήριξη αναγκών των χρηστών

ΑΡΧΕΣ

1. Ισότητα
2. Συνέχεια της υπηρεσίας
3. Προσαρμογή στην καινοτομία

Σύγχρονες ασκήσεις

Η δδ να προσαρμόζεται στην καινοτομία, έρευνα προς επιτάχυνση διαδικασιών, αξιοποίηση εργαλείων και μέσων ΤΠΕ ώστε η δδ να είναι ευέλικτη και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών.

Η ψηφιακή επανάσταση έχει ήδη ξεκινήσει επιτάσσοντας νέες λύσεις και μεθόδους εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης.

**Daniele Dotto**

Η καινοτομία είναι εργαλείο επιβίωσης ιδίως σε περιόδους κρίσεων, με προκλήσεις και ευκαιρίες. Όταν η πρόκληση αντιμετωπισθεί έγκαιρα, μετατρέπεται σε ευκαιρία. Η δδ μπορεί να δώσει απάντηση στην κρίση με τα μέσα, διαχείριση δημόσιας δαπάνης. Τρέχουσα συγκυρία μεγάλη πρόκληση αναπροσδιορισμού της δδ. Εκπεφρασμένη πολιτική βούληση για μετασχηματισμό, εκσυγχρονισμό και καινοτομία. Δημιουργία φορέων-οργανισμών μάθησης με επαγγελματισμό και γνώση. Χρόνος – απόσταση από έναρξη σε αποτέλεσμα. Στόχοι ΕΕ για πράσινη, έξυπνη, ανταγωνιστική χωρίς αποκλεισμούς, καινοτόμο ανάπτυξη και ανάκαμψη. Αξιοποίηση της συγκυρίας και μετατροπή της πρόκλησης σε ευκαιρία.

**Jeremie Pellet**

Συνεργασία για την καινοτομία

Κοινή αντίληψη εξυπηρέτησης δημοσίου συμφέροντος. Προσαρμογή και αξιοποίηση καινοτομίας, προς ανανέωση και βελτίωση. Συνεργασία κρ-μ ΕΕ καθώς άπτεται της ευρωπαϊκής αλληλεγγύης να συνεργαστούμε και να εξελίξουμε καινοτόμες λύσεις (Expertise France).

**Zoe Aegerter**

**Francois Waintrop (ppt)**

Οι δημόσιοι λειτουργοί να συμβάλλουν στην οικοδόμηση μιας νέας δδ – εμπιστοσύνη, διαφάνεια, αφοσίωση – ΟΟΣΑ 2018 – 6 αρχές καινοτομίας 🡪 1. Ανάπτυξη καινοτομίας, 2. Ευθύνη κάθε δημόσιου υπαλλήλου, 3. Να δώσουμε τα εφόδια, καλλιέργεια κουλτούρας εταιρικότητας, συνεργασίας και με ιδιωτικό τομέα, αξιοποίηση εξωτερικού περιβάλλοντος,

Εργαλεία σχεδιασμού, συμπεριφορικής μεταστροφής

Κατάδυση στο πεδίο, παρατήρηση, προσομείωση, εξαγωγή συμπερασμάτων, ως άσκηση για τους φοιτητές, εμπλουτίζει με γνώσεις επί του προβλήματος.

Συνοικοδόμηση, εμπλεκόμενοι πολίτες, επιχειρήσεις, υπάλληλοι. Γινόμαστε πιο έξυπνοι σε συνεργασία με ανάμεικτο πληθυσμό – εξερχόμαστε από τα μεμονωμένα διοικητικά χαρακτηριστικά – πιο εκτενές οπτικό πεδίο, πρίσμα. Εργαστήρια δημοσίων πολιτικών (labs) ήδη με πρότυπο τη Δανία με διεπιστημονική σύνθεση από πολλούς κλάδους. Το εργαστήριο ήταν ένα πείραμα αρχικά με 12 περιφέρειες και σήμερα 160 εργαστήρια δδ σε υπουργεία, διευθύνσεις, δήμους, περιφέρειες. Είναι σαν μια φούσκα ελευθερίας εντός της δδ όπου οι υπάλληλοι εργάζονται για να βρουν ιδέες μετασχηματισμού. Το θέμα είναι η χρηματοδότηση και η οικοδόμηση και τι θα μετασχηματίσει. Ποιο είναι το αντικείμενό του. Ώθηση δημιουργικότητας και συνεργασίας για εργαστήριο μετασχηματισμού.

Λογική πειραματισμού: με επανάληψη-ανατροφοδότηση, ευελιξία όχι γραμμικότητα. Waterfall or agile, trial and error.

Αξιολόγηση, δεν έχει ενσωματωθεί ως νοοτροπία στη Γαλλία. Καθ’όλη τη διάρκεια του project. Καινοτόμος μέθοδος αξιολόγησης. Evidence based policy. Επιστημονικό ρεύμα στις συμπεριφορικές επιστήμες.

Δεξιότητες καινοτόμου:

1. Ευελιξία, δοκιμή, πειραματισμός
2. Κατανόηση δεδομένων προς αξιοποίηση
3. Επίκεντρο ο χρήστης
4. Περιέργεια για εντοπισμό νέων ιδεών
5. Καλή αφήγηση, πειθώ
6. Επαναστατικό πνεύμα, να αμφισβητεί τις παλιές μεθόδους

Αέναη αναζήτηση

ΜΕΘΟΔΟΙ

1. Μελέτη – σχεδιασμός
2. Ψηφιοποίηση ως πυλώνας καινοτομίας
3. Συμπεριφορικές επιστήμες, παρακίνηση

Καινοτομία= νέα φιλοσοφία με δομημένες μεθόδους

**ΖΟΕ ΑEGERTER**

**ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ DESIGN**

Οι προσεγγίσεις προσλαμβάνουν πραγματιστική και .. πτυχή, μεθοδολογική εργασία.

Ο σχεδιασμός συσχετίζεται με στόχους αισθητικής, υφής, πρωτοτυπίας, με δαπάνη. Ίσως έχει έναν παρακολουθηματικό χαρακτήρα (σχέση δομής, μορφής). Έχει να κάνει με τη σύλληψη πχ προς επίτευξη στόχων αειφορίας. Σχεδιασμός προς υλοποίηση στόχων, όχι μόνο για καθημερινές ανάγκες αλλά και για ιδανικά όπως αειφορία και διασυνδεσιμότητα. Αφορά απλά πράγματα αλλά με μεγάλη σημασία. ΙΚΕΑ αίσθηση εκδημοκρατισμού = προσβασιμότητα σε όλους. (σκαμνί, ποδήλατο άνευ πεντάλ) με προτυποποίηση τρισδιάστατων σχεδιαστικών εργαλείων και αναμόρφωση. Έχει να κάνει με αναστοχασμό για νεές χρήσεις. Να αξιοποίησουμε ό,τι έχουμε ήδη στα χέρια μας για τη μετάβαση. Πχ. τυπογραφείο – Γουτεμβέργιος – προσομείωση σε χειρόγραφους χαρακτήρες – μιμητισμός που δρομολογεί πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα – χαμηλό κόστος. Το καινοτομείν = χρήση ως βάση κάποιων ήδη υφιστάμενων δεδομένων και εξέλιξή τους. Η μορφή ωραιοποιεί και αφηγείται τοποθετούμενη σε ένα ιστορικό πλαίσιο, ώστε να γνωρίζουμε ποιοι είμαστε σε συλλογικό επίπεδο. Διαρκής εξέλιξη – τεχνολογία – καινοτομία – βιομηχανία.

Σχεδιασμός = συγκεκριμένες επιλογές και προθέσεις, αξιοποίηση ήδη υπάρχουσας βάσης με εξελιξιμότητα.

Διάδραση πληροφοριακών συστημάτων (πιστωτική κάρτα και POS) ακόμη και μια κίνηση αποτελεί αποτέλεσμα σχεδιασμού. Σύλληψη επικεντρωμένη στη χρήση. Σχεδιασμός ως στάδιο σύλληψης όπου το τεχνικό είναι σε διάλογο με το ανθρώπινο. Ανάπτυξη λύσεων συσχετισμού, σημεία διεπαφής – επικοινωνίας- ανταλλαγών. Σχεδιασμός ως προς την ανάπτυξη συστημάτων.

**ΟΡΙΣΜΟΣ**

**Σχεδιασμός** = διαδικασία δημιουργίας αξιών η οποία συμβάλλει στον τρόπο ζωής μας με το να φαντάζεται (και να δημιουργεί) αντικείμενα, υπηρεσίες και συστήματα για την υποστήριξη της καθημερινότητάς μας, δίνοντας βαρύτητα στις συνήθειες μας καθώς και στις δραστηριότητες και τις ανάγκες μας.

Τι και πώς το αφηγούμαστε. Παρατηρούμε τις ανθρώπινες ανάγκες και την πραγματικότητα. Σχεδιασμός αντικειμένου και μορφής πέρα από λειτουργικότητα. Συνδυασμός εμπειρογνωμοσύνης.

Δημιουργία αξίας, 2018 McKinsey έδωσε έμφαση στο design, η έννοια του σχεδιασμού μπορεί να αποφέρει κέρδη? Στάθμιση κόστους- οφέλους.

**Στάδια:**

1. Επανάληψη

2. Εμπειρία του χρήστη, διαρκώς σε εγρήγορση και ενσυναίσθηση,

3. Ανάλυση, δείκτες που αξιολογούν την επίπτωση του σχεδιασμού,

4. Διαλειτουργικότητα – συνεργασία – διεπιστημονικότητα.

Ο σχεδιασμός οφείλει να μεταφράζει τις παρούσες εμπειρογνωμοσύνες.

Δείκτης σχεδιασμού με αποτίμηση οικονομικής και κοινωνικής επίπτωσης σε επίπεδο πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων.

Ethics for Design (film) σχέση σχεδιασμού με δικαιώματα και ανθρώπινο παράγοντα εν γένει. Εξισορρόπηση με ΑΙ (= τεχνητή νοημοσύνη) και δεοντολογίας σχεδιασμού.

Σχεδιασμός και συντήρηση ή βελτίωση της κατοικισιμότητας (σωματική και διανοητική, πνευματική προσέγγιση). Επίσης συγκατοικώ με άλλους. Διαδικασία μετασχηματισμού – από υφιστάμενη κατάσταση (παρόν) σε μελλοντική κατάσταση.

Περνάμε από διαδοχικά στάδια με κυκλικότητα, επαναληψιμότητα, επανεξέταση.

Ανάλυση ενός συγκυριακού πλαισίου για το πώς εργάζονται οι άνθρωποι κ σχεδιασμός εργαλείων που ανταποκρίνονται κ βελτιώνουν την ανθρώπινη εμπειρία. Γράφημα διπλού διαμαντιού

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

**1.**Το αυστηρό πλέγμα αρχών και κανόνων δημοσίου τομέα – αντισταθμίζεται με ευελιξία και πρωτοβουλίες από κεντρική κυβέρνηση και δομές που αναπτύσσονται εντός της δδ καθώς επιτρέπει στους υπαλλήλους να εργαστούν δημιουργικά. Λειτουργεί ως ένας μοχλός εκσυγχρονισμού – ανακύπτουν πολλά εργαστήρια αρχικά μικρότερες δομές που προωθούν τα αιτήματα προς τα πάνω.

**2.** Σημαντικές μεταρρυθμίσεις ως διαδικασία στο πλαίσιο ενός οργανισμού, έμφαση όχι στο ολικό αλλά πρώτα στα επιμέρους προκειμένου κάθε υπηρεσία να βρει μια καινοτόμο εφαρμογή. Δλδ κάθε υπηρεσία ξεχωριστά και παράλληλα με άλλες υπηρεσίες αναπτύσσει καινοτόμες μεθόδους. Ρεύμα free administration, είναι κίνημα προς παροχή ελευθερίας σε υπαλλήλους ώστε να μετασχηματίσουν το έργο τους με καινοτομία. Πχ. ΟΑΕΔ στη Γαλλία, δεν αλλάζουν οι στόχοι αλλά τα μέσα προκειμένου να επιτευχθούν. Καινοτομώ σημαίνει μια μόνιμη επανάσταση, οργάνωση και ευελιξία. Είναι το process περισσότερο από ένα αποτέλεσμα – ongoing procedure.

**3.** Η εμβάθυνση στο πεδίο φωτογραφίζει την κατάσταση, αποτυπώνει το πού βρισκόμαστε. Με βάση αυτό διαμορφώνουμε το πού πάμε, το στόχο. Η διαδικασία της αξιολόγησης γίνεται ώστε να επιμετρηθεί η διαδικασία προς το στόχο, άσκηση διπλού διαμαντιού. Είναι μία διαρκής αξιολόγηση, επαναλαμβανόμενη και προσαρμοστική για να αναπροσαρμόζει τους στόχους σε κάθε στάδιο του έργου. Βέβαια συχνά η κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης γεννά ιδέες που αναδιαμορφώνουν το στόχο. Το σημαντικό είναι η αξιολόγηση να έχει αυστηρά κριτήρια, δείκτες (ποιοτικοί και ποσοτικοί). Επίσης η αξιολόγηση να είναι ανοιχτή και προσβάσιμη, όχι τιμωρητικού χαρακτήρα αλλά με ρεαλιστικό και εφαρμοσμένο χαρακτήρα. Να υπάρχει κοινή εφαρμογή, κοινό πλαίσιο δράσης. Οι δημόσιες προμήθειες πχ. πρέπει να ζητούν συγκεκριμένα κ ακριβή πράγματα, ενώ οι καινοτόμες υπηρεσίες ως σύμβαση προμήθειας δεν έχουν πάντα ε΄να σαφή στόχο.

**4.** Αλλαγή νοοτροπίας για δεκτικότητα σε καινοτομία, μελέτη περίπτωσης – ΟΤΑ, ομάδα εμπειρογνωμόνων πχ κοινωνιολόγοι για 1 έτος, κάνουν εκπαίδευση με ασκήσεις και πρακτική ώστε να εμφυσήσει στον ΟΤΑ μια λογική αλλαγής. Η διοίκηση πρέπει να πάρει πρωτοβουλίες και να μετασχηματισθεί τους ρόλους των προϊσταμένων και να εμπνεύσει και τους υπαλλήλους. Υπάρχουν διαφοροποιήσεις πρακτικών μεταξύ υπουργείων. Πχ. ΥπΟικ δημιούργησε ένα lab και έγινε αποδεκτό από σύνολο υπαλλήλων ώστε να γίνουν διευκολυντές με συνεργασία και με εξωτερικούς δρώντες. Η εμπιστοσύνη κερδίζεται σταδιακά. Βεβαίως μπορεί να υπάρξουν αντιφάσεις ή συγκρούσεις μεταξύ υπουργείων ή και τμημάτων τους. Δλδ μια συνύπαρξη παλιού και νέου που σταδιακά παραχωρεί θέση στην καινοτομία. Δεξιότητες του διαρκούς επαναστάτη (ΟΟΣΑ 2018 άνωθεν) και απαιτείται επίσης η δύναμη της πειθούς.

**5.** Καινοτομία με απειλή κυρώσεων από την ευρωπαϊκή Επιτροπή, υπάρχουν αρκετές θέσεις επί της καινοτομίας. Η ΕΕ έχει συμμετάσχει στις εργασίες του ΟΟΣΑ στο πλαίσιο της καινοτομίας, με ανταλλαγή εμπειρίας και δυο συναντήσεις το 2016 για την συνάντηση των απανταχού καινοτόμων, να θέσουν ερωτήσεις και ιδέες επί τάπητος. Είμαστε ακόμη σε αρχικό στάδιο. Δεν είναι τυχαίο ότι όλα τα κρ-μ έχουν υπογράψει συμβάσεις περί καινοτομίας στον δημόσιο τομέα.

Ανάπτυξη διαλεκτικής σχέσης μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολίτη. Ψηφιοποίηση γραφειοκρατίας - Προς αποφυγή ώστε να μην έχουμε απλή επανάληψη της πολυπλοκότητας σε ψηφιακό πλαίσιο.