

SERVICIILE ÎN MILENIUL AL III-LEA

GEORGETA GHEBREA

La Expoziția universală — Sevilla '92 aproape toate țările și-au avut pavilionul propriu. Dar iată că ziariștii, scriitorii, artiștii, savanții au vrut și ei să-și construiască un pavilion al lor, "un pavilion de hîrtie", care chiar să supraviețuiască Expoziției. Este vorba de un volum numit *L'Ere des découvertes* (Era descoperirilor) - Expo '92 Sevilla, Madrid, Commission paritaire des journaux et publications, 1992.

Reunind nume prestigioase, volumul pornește de la analiza lumii actuale și imaginează evoluții posibile pentru al treilea mileniu în toate domeniile societății.

Un loc aparte în arhitectura noului mileniu îl vor ocupa serviciile (În volumul citat: Hamish McRae, *Révolution dans le tertiaire*; Pedro Caba, *Repenser la Santé*; Gérard Courtois, *Malaise dans l'éducation*).

Dacă în secolul pentru obținerea bogățiilor s-a bazat pe descoperirea de noi moduri de producere a bunurilor, în secolul XXI aceasta va fi bazată pe ameliorarea modului de producere a serviciilor.

Este rezonabil să ne imaginăm progresul producției nu numai în termeni de calitate și randament, dar și prin considerarea altor probleme, în special a celor legate de mediul înconjurător.

Lumea industrializată este deja în dificultate în ceea ce privește creșterea calității vieții numai prin ameliorarea sectorului său industrial. Este un paradox: cu cît sectorul industrial se perfecționează, cu atît el se micșorează. În toate țările dezvoltate, populația ocupată în industrie a scăzut procentual în 1990 față de 1980. În aceste țări contribuția industriei la crearea P.N.B. a scăzut de asemenea.

Așa cum Hamish Mc Rae arată în articolul amintit forța de muncă astfel eliberată a fost absorbită de către sectorul terțiar. Pentru prima oară în istorie, în S.U.A., în 1959 contribuția sectorului terțiar la crearea P.N.B. a depășit-o pe cea a sectorului industrial. Astăzi, ponderea serviciilor în P.N.B. în principalele țări dezvoltate se prezintă astfel: 68-69% în S.U.A., Marea Britanie și Franța; 63% în Italia; 59% în Germania; 55-56% în Spania și Japonia.¹

O explicație a acestei creșteri ar putea fi faptul că este mult mai greu să crești productivitatea serviciilor decît a producției de bunuri. Ca să crești productivitatea unei uzine de autoturisme poți să mărești automatizarea tehnologiei de producție, calitatea produselor nu are de suferit, ba dimpotrivă. În schimb, dacă creșterea productivității unei instituții de învățămînt înseamnă diminuarea numărului de cadre didactice pe clasă de elevi, calitatea procesului de învățămînt are de suferit.

¹ Hamish Mc Rae, *Revolutton dans le tertiaire*, în *L'Ere des découvertes*, Madrid, Commission paritaire des journaux et publications, 1992.

În viitor, putem estima continuarea creșterii serviciilor, la aceasta contribuind și îmbătrânirea populației. În anul 2020, potrivit unei estimări a O.N.U., populația în vîrstă de peste 60 de ani va reprezenta cca. 30% din populația țărilor dezvoltate². Disponind de venituri, populația vîrstnică e mai înclinată să le cheltuiască pe servicii (diferite forme de exercitare a acestora la domiciliu, îngrijirea sănătății) decît pe mașini sport sau articole de modă.

Prin urmare, progresul industriei va continua, dar acest progres nu va cuprinde decît o parte din ce în ce mai redusă a economiei naționale. Pentru ca nivelul de trai să crească, societățile vor trebui să găsească mijloace de ameliorare a calității și productivității sectorului terțiar. Concentrarea efortului exclusiv asupra producției înseamnă a avea în vedere doar un aspect prea limitat al lucrurilor.

Creșterea calității vieții va fi imposibilă fără îmbunătățirea serviciilor. Țările care vor avea cea mai rapidă creștere vor fi acelea care vor ști să-și adapteze cel mai bine resursele umane la nevoile producției. O industrie competitivă nu mai poate exista fără a fi susținută de o administrație publică, un sistem educativ și un sistem bancar bine dezvoltate.

Dar va fi din ce în ce mai greu pentru toate țările, oricare ar fi ele, să-și păstreze avantajul față de celelalte în privința sectorului terțiar și aceasta din două motive. Mai întîi, o dată cu expansiunea societăților transnaționale, tehnicile de producție vor traversa granițele cu o viteză vertiginoasă. În al doilea rînd, e mai simplu să fabrici și să distribuți un produs decît să elaborezi și să distribuți un serviciu.

Serviciile se repartizează în patru mari grupe: financiare, de distribuție, de sănătate, de educație. Ele pot fi publice sau private. Serviciile au un caracter predominant național, exportul lor fiind deocamdată foarte mic. Totuși, în viitorul apropiat este deja previzibilă lupta pentru exportul de servicii (turism, bănci, asigurări, servicii imobiliare și comerciale, ba chiar sănătate și învățămînt).

În prima jumătate a secolului următor, grupurile de servicii financiare care vor obține cele mai bune rezultate vor fi acelea care vor ști să asculte de evoluția gusturilor clienților lor și care vor elabora produse care să răspundă acestor gusturi.

În sectorul terțiar, tehnologia cere un impact însemnat, reducînd povara sarcinilor administrative și permițînd serviciilor să se adapteze la cererea specifică a diferiților clienți. De exemplu, generația viitoare va folosi, desigur, și bancnote și monede, dar utilizarea acestora va fi infimă în raport cu zilele noastre. Era cărților de credit abia a început.

Tehnologia va transforma, de asemeni, și distribuția. Va înceta expansiunea supermagazinelor? Rețelele de supermagazine au permis, începînd cu anul 1950, reducerea radicală a costurilor de distribuție și o mare diversificare a gamei de produse disponibile. Dacă supermagazinul e specific îndeosebi mărfurilor alimentare, el se va extinde în viitor și în domeniile confecțiilor, încălțămintei, aparatelor electro-casnice.

În sănătate, progresele tehnologice au crescut speranța de viață și au redus durata medie de spitalizare. Dar tehnologia nu este suficientă. Societatea trebuie să amelioreze calitatea îngrijirilor date bolnavilor, atît la spital cît și la domiciliu. Obiectivul structurii serviciilor va fi nu atît de a prelungi viața cît de a ameliora calitatea vieții.

Îngrijirea medicală poate fi considerată ca simple bunuri de consum. Pe măsură ce societatea devine mai bogată, concentrarea resurselor în domeniul sănătății este mai mare.

² *Idem.*

Aceste societăți bogate îmbătrinesc și bătrîni au mai multă nevoie de asistență medicală. Totuși, țările cele mai competitive vor fi acelea care concep sectorul sănătății într-o optică mai pozitivă. Este adevărat că tehnologia permite reducerea costurilor în anumite sectoare. Dar tehnologia nu permite încă îngrijirea adecvată a infirmilor și handicapatilor. Igiena vieții și starea de sănătate a întregii populații se va asocia în țările bogate cu campaniile de informare și analiza detaliată a cazurilor individuale. Forma cea mai eficientă de a face față problemelor îmbătrînirii populației va fi aceea de a ameliora starea ei de sănătate.

Ne punem însă întrebarea dacă această evoluție a țărilor bogate va fi posibilă într-o "spendică izolare". Problemele țărilor sărace se vor reflecta asupra cadrului general al relațiilor mondiale. În acest domeniu, urgența transformărilor este cerută de faptul că instituțiile și modalitățile lor de funcționare nu rezolvă nevoile reale ale omenirii într-o manieră adecvată. Obiectivul fundamental al Organizației Mondiale a Sănătății — obiectiv care pare de neatins prin mecanismele instituționale actuale — este ca în anul 2000 toți locuitorii planetei să aibă un nivel de sănătate care să le permită o viață socială normală și capacitatea de a munci.

Acest obiectiv, formulat în 1978 la Alma-Ata se baza pe un număr de ipoteze care ulterior s-au verificat. Inegalitățile dintre țări au crescut. Sintem departe de justiția socială inerentă noțiunii de sănătate pentru toți.

Țările sărace, majoritatea cu datorii apăsătoare, confruntate cu crize economice și convulsii politice, nu au putut avea cheltuieli publice și individuale corespunzătoare în domeniul sănătății. Degradarea mediului, explozia demografică, urbanizarea galopantă, războaiele și politica de înarmare au drenat resursele disponibile și au modificat schemele epidemiologice, ajungîndu-se la situația în care multe servicii medicale sînt indisponibile în aceste țări. Principalii factori ai acestei situații așa cum sînt prezentați de Pedro Caba în articolul său³ sînt următorii:

1. Recesiunea economică. În America Latină, P.I.B., a scăzut cu 15% în 1990 față de 1980, în Africa scăderea fiind de 20%.

Nu numai că n-a existat progres economic ci este chiar o diminuare a producției.

2. Urbanizarea accelerată, însoțită de o intensă concentrare a populației, cu importante urmări asupra sănătății și repartiției prestațiilor sociale.

3. Apariția unor noi boli care au anihilat eforturile anterioare și progresele în lupta contra principalelor maladii transmisibile. Actualmente, 1.500.000.000 de ființe umane nu au apă potabilă.

4. Lipsa de progres în planul de imunizare prin vaccin.

13 milioane de copii mor anual înainte de 5 ani din cauza lipsei vaccinărilor. Un milion de femei mor anual din cauza complicațiilor la naștere.

Lumea este în căutarea unei noi paradigme în ceea ce privește serviciile de sănătate. Modelul neoliberal care gestionează sănătatea ca pe o întreprindere ce trebuie să se supună fetișismului pieței eludează macroobiectivul echității în privința prestațiilor medicale. Ceea ce a fost numit socialismul real existent s-a dovedit a fi un impas.

³ Pedro Caba, *Repenser la Santé*, în *L'Ere des decouvertes*, Madrid, Commission paritaire des journaux et publications, 1992.

Noile așteptări, exigențe, frustrări create de recente progrese tehnologice medicale necesită, pentru a fi rezolvate, noi strategii în domeniul sănătății. Sînt țări care nu au un sistem sanitar. În altele, acesta este rigid, excesiv ierarhizat și birocratic, ceea ce duce la risipa resurselor disponibile.

Echitatea, drepturile omului, flexibilitatea instituțională, mobilizarea resurselor, solidaritatea mondială în caz de urgență sînt elemente ale unei noi paradigme în privința serviciilor de sănătate pe plan mondial.

În ceea ce privește o altă mare categorie a serviciilor, învățămîntul, și aici vor avea loc transformări majore. Obiectivul învățămîntului, se va schimba, de asemenea.

Într-adevăr, o societate a serviciilor nu va solicita aceleași competențe ca o societate bazată pe producția industrială. Gama activităților va fi mai largă, mai complexă și aflată într-un proces de transformări rapide. Învățămîntul nu se va mai adresa exclusiv tinerilor. Competențele cerute vor fi din ce în ce mai interdisciplinare. Semnele acestei evoluții sînt deja manifeste; medicii manipulează computere, economiștii au cunoștințe de psihologie, artiștii lucrează cu laserul. Un mare rol în educație îl vor avea autoeducația, autoperfecționarea, capacitatea individului de a învăța să utilizeze noi și noi dispozitive atît pe plan profesional cît și în viața privată.

Această evoluție viitoare nu diminuează criza actuală a școlii. Alarmă americană, tensiuni britanice, deziluzii scandinave, semne de întrebare germane, dezastre în lumea a treia, eternele încăierări franceze, imens șantier de reconstrucție în Europa de Est: aceasta este situația învățămîntului pe plan mondial.

Speranțele de emancipare ale țărilor sărace prin educație și speranțele de democratizare ale țărilor bogate și de deschidere mai largă a porților cunoașterii — nu s-au realizat. Așa cum precizează Girard Courtois 100 de milioane de copii neșcolarizați și un miliard de adulți analfabeți, bugete goale și datorii, acesta este bilanțul ultimilor 30 de ani (statistice UNESCO)⁴.

Nici în țările bogate situația, fără a fi dramatică, nu este strălucită. Prolungirea duratei de școlarizare, sporirea efectivelor nu au asigurat însă o reală egalitate de șanse, sistemul de selecție perpetuînd inegalitățile. Un al doilea simptom al crizei este relativa ineficiență. Eșecul școlar este unul din motivele de contestare a școlii, atît de către familii cît și de întreprinderi. În Franța, de exemplu, 1 din 8 tineri nu își termină liceul, îngroșînd astfel rîndul șomerilor, neavînd vreo diplomă sau vreo calificare⁴. În cele mai multe țări dezvoltate rata eșecurilor școlare, repetenției sau abandonului este în jur de 20%⁴. Aceste eșecuri au fost explicate prin pedagogii rigide, programe prea încărcate punînd sub semnul întrebării calitatea diplomelor.

Îndoiala se reflectă și asupra capacității societăților actuale (și viitoare) de a-și asuma costul uman și economic al unei asemenea situații. Consiliul economic francez a evaluat aceste costuri de 200 miliarde de franci pe an (aproape cît bugetul educației). În S.U.A., se evocă cifra de 200 miliarde dolari⁴.

La starea de nemulțumire contribuie și atitudinea corpului didactic. În ciuda ridicării continue a nivelului academic, această profesiune a pierdut mult din autoritate și prestigiu,

⁴ Girard Courtois, *Malaise dans l'éducation*, în *L'Ere des découvertes*, Madrid, Commission paritaire des journaux et publications, 1992.

lucru dovedit de criza de vocație și de identitate din ultimii ani. Poziția de elită intelectuală a fost erodată iar statutul economic și social al profesorilor s-a devalorizat. Mutațiile din familie, societate, comunicații au limitat autoritatea dascălilor.

După două decenii de criză economică și șomaj, școala este somată să iasă din izolarea sa și să se adapteze la noua situație economică, tehnică și științifică. Evoluția tehnologiilor, a informației, a modurilor de organizare a întreprinderilor necesită o calificare corespunzătoare a populației active. Mondializarea economiei face din competitivitatea educativă și științifică un element decisiv al dezvoltării fiecărei țări.

Deficitul este atât de cantitativ cât și calitativ. Cum a funcționat pînă acum, învățămîntul a răspuns satisfăcător nevoilor societăților industriale coerente, piramidale, puțin flexibile, cu o separare netă între concepție și execuție. Problema este acum de a adapta educația la societăți mai complexe, mai diversificate, mai dinamice, deschizînd mai larg accesul la cunoaștere, dar, în același timp, asigurînd selecția elitelor.

Este evident că nu se poate realiza acest lucru fără mijloace umane, materiale și financiare.

În Franța, de exemplu, în ultimii 4 ani bugetul educației naționale a crescut cu 60 miliarde de franci; corpul didactic cu 50.000 profesori; s-au construit sute de mii de metri pătrați de localuri pentru universități⁴.

Alături de eforturile materiale este necesar un proiect educativ și nu o simplă adaptare mecanică, utilitaristă și imediată la nevoile pieței muncii și ale economiei. Finalitatea educației nu este numai economică, ci și socială, civică și culturală.

Un alt semnal de alarmă este faptul că populația europeană îmbătrînește și se reduce. Prin urmare, tot mai puțini tineri vor termina studiile. În anul 2000, soldul accesului la piața muncii va fi negativ, cu un excedent de 300.000 persoane ce părăsesc piața muncii în raport cu cei ce intră⁴. Se așteaptă diminuări ale numărului studenților cu 1,5 milioane în cele 12 țări din C.E.E. (pînă la sfîrșitul deceniului). Țările europene își propun lărgirea accesului la învățămîntul superior. Actualmente 28% dintr-o generație accede la universitate; în anul 2000, pentru a face față nevoilor de calificare (în industrie, științe, servicii) se va trece, în țările C.E.E. la un procent de 35-40% de înrolare în învățămîntul superior. Un asemenea salt presupune o mutație în profunzime în sistemele de educație.

În afară de aspectele ilustrate mai sus, "industria" serviciilor mai cuprinde, de asemenea, și administrația publică. Sistemele de guvernare vor trebui să aibă nu numai funcționari cât mai puțini dar foarte competenți, ci și mai puțini oameni ai legii și paznici de închisori. Astfel de guverne vor putea, în mai mare măsură să asigure calitatea vieții cetățenilor decît cele ce nu se vor putea dispensa de un aparat administrativ greoi.

În concluzie, pentru a fi competitive în secolul al XXI-lea, națiunile vor trebui nu numai să producă cele mai bune mărfuri ci și să administreze societatea într-un mod cât mai eficient; să facă față problemelor delincvenței, să știe să reducă risipa, să aibă sisteme fiscale performante, să dezvolte exportul de servicii și să dea cele mai bune șanse cetățenilor lor.