

ال ريب أنه توجد أمثلة مماثلة في أوروبا أو اليابان. على الرغم من قيودها، تحتاج المؤسسة الخدمية العامة إلى تعريف واضح لمهمتها. ما الذي تحاول فعله؟ ما السبب في وجودها؟ وتحتاج إلى التركيز على الأهداف وليس على البرامج والمشروعات، ويجب معاملتها دائماً على أنها مؤقتة وقصيرة العمر. 2 تحتاج المؤسسة الخدمية العامة إلى قائمة أهداف واقعية. يجب عليها القول «مهمتنا تخفيف تحتاج إلى شيء بالوسع تحقيقه، المجاعة» بدال من «مهمتنا القضاء على الجوع». بهدف واقعي بحيث يمكنها القول في النهاية «لقد انتهى عملنا». إقامة العدل في أي مجتمع بشري مهمة ال تنتهي، توجد أهداف ال يمكن تحقيقها أبداً وال يمكن تحقيقها بالكامل حتى بأقل المعايير. لكن معظم الأهداف يمكن ويجب صياغتها بالحد الأمثل بدال من الحد الأقصى. ثم يمكن القول: «لقد حققنا ما كنا نحاول فعله». يجب أن يقال هذا إزاء الأهداف التقليدية لمدير المدرسة: جعل الجميع يرتاد المدرسة لقد تحقق هذا الهدف منذ فترة طويلة في البلدان المتقدمة، فماذا على التعليم أن يفعل الآن، أي ما معنى «التعليم» بالمقارنة مع ارتياد المدرسة؟ لذا، بعد عدة محاولات، فاحتمالية النجاح، كل محاولة جديدة، للتشكيك في صحة الهدف، لكن هذا عكس ما تعتقد به معظم المؤسسات 4 أخيراً، سياساتها وممارساتها، وإلى رؤية التغيير باعتباره فرصة وليس تهديداً في أعوام ما بعد الحرب العالمية الثانية، واجهت الكنيسة الرومانية الكاثوليكية في الولايات المتحدة لأول مرة ظهوراً سريعاً معظم مؤسسات الكنيسة الرومانية الكاثوليكية، الجمهور، وبالمثل، واجهت جميع أبرشيات الروم الكاثوليك في الولايات المتحدة، 1970 انخفاضاً حاداً ورأت في هذا تهديداً كبيراً في هذه الأبرشية، على الكاهن أن يفعل ما تدرب عليه، شهدت جميع المستشفيات الأميركية، الرعاية الصحية. استعد معظمها لمحاربة هذه التغييرات قائلّة «هذه التغييرات ستكون كارثية»، بيد في المجالت العلمية فرصّة هائلة لتظهر وتبرز بصفتها رائدة سواء داخل المجتمع العلمي أو فرص جديدة لنا؟». المثال: كانت مدينة لينكولن في والية نبراسكا، أول مدينة في العالم الغربي تطبق ملكية في ظل العمدة، هيلين بوساليس، بدأت المدينة خصخصة خدمات مثل جمع القمامة إذ ن للحصول على العقود، أي الحكومة، و «المورد». وهذا يمكن من تحقيق معايير الخدمة العالية والكفاءة والموثوقية والكلفة تشكل القواعد الأربع الموضحة أعلاه السياسات والممارسات المحددة اللازمة في المؤسسة الخدمية العامة إذا شاءت جعل نفسها ريادية وقادرة على الابتكار.