

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 دائمًا على أنها مؤقتة وقصيرة العمر. 2 تحتاج المؤسسة الخدمية العامة إلى قائمة أهداف واقعية. يجب عليها القول «مهمنا تخفيف تحتاج إلى شيء بالوسع تحقيقه، المجاعة» بدأً من «مهمنا القضاء على الجوع». بهدف واقعي بحيث يمكنها القول في النهاية «لقد انتهى عملنا». فإقامة العدل في أي مجتمع بشري مهمه الـ تنتهي، توجد أهداف الـ يمكن تحقيقها أبداً والـ يمكن تحقيقها بالكامل حتى بأقل المعايير. لكن معظم الأهداف يمكن و يجب صياغتها بالحد المثل بدأً 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 آلن، أي ما معنى «التعليم» بالمقارنة مع ارتياح 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 ومارساتها، وإلى رؤية التغيير باعتباره فرصة وليس تهديداً في أعوام ما بعد الحرب العالمية الثانية، واجهت الكنيسة الرومانية الكاثوليكية في الولايات المتحدة أول 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 البرشية، على الكاهن أن يفعل ما تدرب عليه، شهدت جميع المستشفيات الأميركية، الرعاية الصحية. استعد معظمها لمحاربة هذه التغييرات قائلةً «هذه التغييرات ستكون كارثية»، بيد في المجالات العلمية فرصاً هائلة لظهور وتميز بصفتها رائدة سواء داخل المجتمع العلمي أو فرص جديدة لنا؟. المثال: كانت مدينة لينكولن في ولاية نبراسكا، أول مدينة في العالم الغربي تطبق ملكية في ظل العمدة، هيلين بوساليس، بدأت المدينة خصخصة خدمات مثل جمع القمامات إذ الحصول على العقود، أي الحكومة، و«المورد». وهذا يمكن من تحقيق معايير الخدمة العالية والكفاءة والموثوقية والكلفة تشكل القواعد الأربع الموضحة أعلاه السياسات والممارسات المحددة الالزمة في المؤسسة الخدمية العامة إذا شاءت جعل نفسها رياضية وقادرة على الابتكار.