

<<改革政府>>

图书基本信息

书名：<<改革政府>>

13位ISBN编号：9787532741137

10位ISBN编号：7532741133

出版时间：2006-11

出版时间：上海译文出版社,Y\_上海译文出版社

作者：奥斯本

页数：273

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<改革政府>>

### 内容概要

政府的改革是当今世界共同的课题。

在自诩其政府“民主有效”的美国，同样如此。

《改革政府》一书为广大读者具体生动地描述了美国的官僚主义弊端，同时提出了革命性的观念和措施来改革其政府，具有十分重要的意义。

《改革政府》一书指出，政府不应当成为一个庞大的无效率的机构，政府完全可以摆脱传统思维，通过挖掘企业家精神和自由市场的力量，来实现真正的重大改革。

作者通过一个又一个的例子，说明只要政府官员有事业和创新精神，是可以严格按照预算来投入公共服务与设施，为广大公众服务，提供优质公共产品的。

无论是在学校、贫民窟，还是在环境卫生治理等方面都大有可为，而且削减税收、提高服务机构效率也是可为可行的。

当时美国副总统戈尔受委托主持美国的政府改革，大部分思路来自此书。

其实，政府官僚主义在全世界普遍存在，书中这些改革途径都是很值得其他国家和地区参考借鉴的。

<<改革政府>>

作者简介

戴维·奥斯本(David Osborne), 《民主的实验室》一书的作者, 经常为《华盛顿邮报》、《治理》和其他刊物撰稿。

他极力主张高效率的政府, 长期担任共和党和民主党主要政府领导人和候选人的顾问。

<<改革政府>>

书籍目录

前言序——美国的改革1 起催化作用的政府：掌舵而不是划桨2 社区拥有的政府：授权而不是服务3 竞争性政府：把竞争机制注入到提供服务中去4 有使命感的政府：改变照章办事的组织5 讲究效果的政府：按效果而不是按投入拨款6 受顾客驱使的政府：满足顾客的需要，不是官僚政治的需要7 有事业心的政府：有收益而不浪费8 有预见的政府：预防而不是治疗9 分权的政府：从等级制到参与和协作10 以市场为导向的政府：通过市场力量进行变革11 汇总组合附录A附录B

## &lt;&lt;改革政府&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘受顾客驱使的政府：满足顾客的需要，不是官僚政治的需要，质量只有由顾客来决定。

——戴维·库珀，警察局长，成斯康星州麦迪逊市 最近什么时候你在你孩子的学校里感到像是受重视的顾客？对机动车办事处觉得怎么样？对市政厅觉得怎么样？在政府里几乎从来没有人使用顾客这个词。

大多数公共组织甚至不知道谁是它们的顾客。

当鲍勃·斯通要求他的国防设施参谋人员进行反思并讨论《追求卓越》一书时，他们的第一项任务就是明确谁是他们的顾客。

结果甚至对斯通来说都是大吃一惊。

“我们曾认为我们的顾客是国防部长，或国会，或美国的纳税人，”他说。

“但我们弄清楚了，顾客就是我们所服务的那些军人——保卫美国的士兵、水兵、空军或海军陆战队

。这是我们没有一个人曾经考虑过的事情。

” 民主政府是为它们的公民服务而存在的。

企业是为赢利而存在。

但是，企业却在不懈地寻求新途径以使美国人民满意。

虽然麦当劳快餐和弗里托一莱食品店都受顾客驱使，大多数美国政府却都是顾客盲。

这或许是对官僚政府的最终控告吧。

为什么会是这样？很简单，大多数公众服务机构不是从顾客那里获得资金的。

企业却是这样。

如果一个企业使其顾客满意，销售额就增加；如果别的企业使其顾客更满意，那么这个企业的销售额就减少。

所以在竞争的环境中，企业知道必须对顾客予以极大的注意。

公众服务机构从议院、市议会和民选的其他委员会得到它们的大部分资金。

而它们的大多数“顾客”都是被拴住的：除非举家迁徙，他们对政府提供的服务几乎没有选择余地。

所以公共部门的管理人学会忽视他们。

公共管理人要使其满意的顾客都是行政部门和立法机关——因为那是他们获得资金的地方。

而民选的官员又受到选民的驱使——在大部分场合，受有组织的利益集团的驱使。

所以，虽然企业力求使顾客满意，政府机构却力求使利益集团满意。

运输部的真正顾客不是驾驶员和公交乘客，而是公路营造商和公共交通系统。

住房和城市发展部的真正顾客不是贫穷的城市居民，而是房地产开发商。

如果这种说法是夸大的话，就仔细想想戴维·福斯伯格的评论吧。

那时他任住房和城市发展部的的新英格兰地区主任。

那番话是在杰克·肯普改变了住房和城市发展部的工作重点之后讲的：“我无法告诉你们说‘住房和城市发展部的选民是中低收入的人，会有多大帮助。

’现在你可以说，‘今天住房和城市发展部不是为开发商和工业集团服务的。

’” 大多数人在同政府打交道的经验中，最大的刺激是官僚政治的傲慢。

今天人民期望着被当作顾客受到尊重——甚至受到政府的尊重。

在1950年，有工作的美国人中差不多有2 / 3从事无需技能的劳动，同时有1 / 3凭他们的智力工作

。今天，那个比率颠倒了。

结果产生了一代公民，他们抱有同他们工业化时代的父母非常不同的期望。

我们的父母在机动车登记处站着排队几小时，耸耸肩说，那不过是世道常情而已。

我们同样站着排队却怒气冲冲。

我们的父母接受公立学校这个既定的事实，是他们不能改变的东西。

我们却组织委员会，要求新课程，筹集资金，并且自愿讲授特设的教学单元——如果还不见效，我们

## &lt;&lt;改革政府&gt;&gt;

就把小孩送往私立学校。

我们中间有许多人忽视政府，想当然地认为我们太忙了，不要把我们的时间浪费在这种没有希望的事业上。

但是，当我们和公共部门打交道时——在我们的孩子进学校，或所在州决定在我们社区建造一座垃圾焚化炉时——我们都不愿处于被动地位。

我们要有垃圾焚化炉将是安全的证明。

我们要挑选孩子将上哪所学校。

我们欢迎儿童照管的帮助，但是谢谢你，我们将挑选提供照管的地方和人。

我们需要保健费用的帮助——但我们最不想要的就是那种公共卫生系统，在这个系统里我们无法选择哪个医生或医院。

当我们变为由知识劳动者所支配的社会时，我们也分化成各种亚文化群——各有自己的价值和生活方式，各自看电视中不同的节目，各在不同类的店铺买东西，各自驾驶不同类的汽车。

我们已经由具有涵盖广泛而相当划一的中产阶级组成的大众社会，转变为甚至在中产阶级内部也有很大文化差异的“马赛克”社会(拼凑的社会)。

我们达到了指望从电视网到餐馆到啤酒等产品和服务按我们自己的方式和口味提供服务的地步。

然而，传统的公共机构仍在提供以一种规格来适应一切的服务。

传统的教育系统仍在提供“标牌不明”的教育。

传统的住房管理机构仍在提供完全相同的成群高楼、完全相同的一套套公寓。

传统的公共图书馆仍只提供书籍、报纸和杂志。

在惯于挑选的顾客遇到提供统一服务的公共机构时，他们只能往别处去了。

为应付这些巨大的变化，有企业家精神的政府已开始转变它们自己。

它们通过顾客调查、重点群体调查和各种各样的其他方法，开始仔细听取顾客的意见。

它们已开始向顾客提供选择，包括学校、娱乐设施，甚至治安服务。

而且它们把各种资源直接交到顾客手里，让他们选择服务提供者，从而开始让顾客坐到驾驶的座位上。

这使竞争进一步发展，不是政府管理人员在竞相出价中选择服务提供者，而是它让公民选择服务提供者。

它为顾客建立后果负责机制。

“我想不出有比家长选择更好的后果负责机制，”东哈莱姆第四区的西·弗利格尔说。

“如果你开始看到孩子们不到你的学校来，那就是最好形式的评价。

” 换言之，为使公共机构像企业那样受顾客驱使，有企业家精神的政府已学会像企业那样为它们提供资金。

如果每次一个学生离去都会使学校受到经济损失——像在明尼苏达州那样——教师和管理人员难道会无动于衷吗？当然会。

如果机动车办事处只在办理驾驶员的执照或登记证时才有收入——因此它们办理得越多，收到的钱也越多——它们的雇员难道不会有所改变吗？肯定会。

由于吸引顾客的结果那么明显，机动车办事处就会尽量减少顾客的等候时间。

我们甚至可能找到在晚上和周末继续办公的机动车办事处，提供驾驶者不下车就可办理的服务，并且在大做本镇排队等候最短的广告。

P119-121

## <<改革政府>>

### 媒体关注与评论

书评 戴维·奥斯本和特德·盖布勒是真正创新的思想家。

《改革政府》与《民主的实验室》将列为本州政府官员的必读书。

——马萨诸塞州共和党州长威廉·韦尔德 在人们普遍对地方政府表示不满之际。

《改革政府》提出了一个批判性的基本见解：政府必须为顾客服务，才能受到人们欢迎。

我们的计划需有明确的任务，我们的管理人员需有明确的责任。

我们参与公众活动需有明确的渠道。

——佐治亚州民主党参议员萨姆-纳恩 只要有数以千计的州和地方政府的领导阅读本书，就可以预言美国各州和地方的治理将会发生大的变革。

——美国专栏作家尼尔·皮尔斯 奥斯本和盖布勒的原则帮助我们改革了奥兰多市政府。

我们考验了这些原则，它们确实有效。

——佛罗里达州奥兰多市市长比尔·弗雷德里克 政府应该传递我们最好的主意，而不是阻碍我们的创造性。

戴维·奥斯本和特德·盖布勒是新的模式的真正倡导者……新鲜，富有说服力，有远见。

——加利福尼亚州共和党州长彼得·威尔逊 既提出了看法，又提供了指路图……企业性政府如何能发挥作用……一部富有活力和创造力的重要著作……它将吸引一切对政府感兴趣的人并给予启迪。

——《纽约时报书评》 充满各种设想……是一部改革各级政府的大胆指南。

——《出版家周刊》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>