

Spis treści

Przedmowa	9
Wstęp. Amerykańska pierestrojka	19
I Władze aktywizujące. Sterowanie zamiast wiosłowania	50
II Władze w rękach społeczności. Uwłaszczenie obywateli zamiast obsługiwaniania	80
III Władze konkurencyjne. Wprowadzanie zasady konkurencji do systemu świadczenia usług	115
IV Władze kierujące się poczuciem misji. Przekształcanie organizacji kierujących się przepisami	157
V Władze zorientowane na wyniki. Finansowanie rezultatów, starań	198
VI Władze kierujące się interesem klienta. Zaspokajanie potrzeb klienta, potrzeb biurokracji	234
VII Władze przedsiębiorcze. Działanie według zasady „raczej zarabiać niż wydawać”	271

VIII Władze przewidujące.

Zapobieganie zamiast leczenia	302
---	-----

IX Władze zdecentralizowane.

Od struktury hierarchicznej do współdziału i pracy zespołowej	342
---	-----

X Władze nastawione prorynkowo.

Wspomaganie zmian poprzez rynek	380
---	-----

XI Składając to wszystko razem	419
---	------------

Dodatek A	445
----------------------------	------------

Dodatek B	466
----------------------------	------------

Przypisy	480
---------------------------	------------

Podziękowania	509
--------------------------------	------------