



是政策錯誤？還是執行錯誤？

文·杜書伍

當一個政策推動執行成效不彰，甚至是得到更差的結果時，很多人就會說：「這個政策有問題」、「這個政策不可行」！

但是依照經驗，大多數政策推動不彰，源頭都在於執行有問題，而「問題」則經常出在下列狀況：

一、政策的推動執行，必然要有細部的推動計畫；沒有規劃好，是問題的第一步。但是，再好的規劃也不可能得以完全契合實際狀況，必須邊推動邊修正。

二、政策推動需要宣導，有的是宣導的表達不夠清楚，也有的是聽者不用心接收，但無論如何都需要在推動初期，高頻度收集回饋意見，且一旦發現有任何疑惑，需即時消除誤解，並且做局部的修正以能更加契合實務。否則在推動階段就會形成不滿、反對、不信任的聲浪，不但造成推動的阻礙、就此無疾而終；或者被迫一再修正到甚至脫離本意，而無法達到原有效果。

三、何況，任何政策推動都會影響某些既得利益者及不喜歡改變的人。這些人會用扭曲的解讀及小部分的不利事證，試圖推翻整個政策。這往往是執行時更需特別留意之處。

政策的推動本來就是一個推向充分理解、認知、體會與信任的過程，其間，各種質疑、誤解、謠言、反對、抵制，是常見的現象，這是政策制定與推動者需充分認知之處。

(本文取材自「聯強觀念短語」，為聯強國際集團內部管理課程主題)

杜書伍學長小檔案

聯強國際總裁兼執行長，交通大學控制與計算工程系，1976年進神通電腦任研發工程師，歷任聯通電子總經理、神通集團副總經理。1988年，聯通電子改組成立聯強國際，並擔任總經理。2003年，聯強營業額突破千億，成為亞太區最大資訊通路商。

