

## □ Sociální aspekty nasazení manažerského informačního systému

Vlastimil Čejp

### Úvod

Většinou se články na téma manažerských informačních systémů zaměřují na technologické principy, problémy vývoje těchto systémů, problematiku AI modulů takovýchto systémů a business intelligence obecně. V tomto článku bych rád udělal výjimku. Trochu je to reakce na nedávné události ve Francii, ale současně se domnívám, že je někdy užitečné nahlédnout na problém, kterým se člověk zabývá, z úplně jiné strany. Abychom ve snaze po technologické dokonalosti neztratili kontakt s reálným životem, protože popisované systémy jsou velmi praktickou záležitostí a je třeba zůstat na úrovni aplikovaného výzkumu.

Zavádění nových technologií, ke kterým patří mimo jiné manažerské informační systémy (MIS), umožňuje lidem zvýšení produktivity práce a také její zefektivnění, ale protože každá mince má rub i líc, tak také pro jejich uživatele to znamená, že se s nimi musí naučit pracovat, a to nejenom manažeři firmy, ale také řadoví zaměstnanci. Pro mnoho z nich ovšem každá nová technologie může představovat nový zdroj stresu.

Nároky na zaměstnance se v posledních letech zvyšují. Čím více a lépe vyškolených pracovníků firma zaměstnává, tím jich ke zvládnutí svého provozu potřebuje méně, a to znamená, že má i nižší provozní náklady. Ovšem zaměstnanci jsou vystaveni trvalému stresu, zda budou schopni obstát v tvrdé konkurenci na trhu práce, zda zvládnou práci s novými technologiemi a z toho pramení i obavy o ztrátu zaměstnání.

Chvilé, kdy zaměstnanci cítí uspokojení, že zvládli špičkovou technologii, a tato je nahrazena novou, ještě modernější, může být pro řadu z nich velmi frustrujícím momentem, často vedoucím ke zvýšení tlaku a podráždění.



Tento článek je mimo jiné inspirován také relativně aktuálním, případem z Francie, kde během 19 měsíců spáchalo sebevraždu 24 zaměstnanců jedné firmy. Tento případ

se umístil na předních stránkách mnoha našich a světových médií a stal se i tématem demonstrací nebo televizní pořadů. Všude se poukazovalo na to, že zavádění nových metod řízení a podmínky ve firmě, dovedly některé zaměstnance firmy až k tomuto zoufalému kroku.

Pokud se na tento jakkoli smutný případ podíváme s odstupem, pak se ukáže, že ony palcové titulky ČTK a Aktuálně typu „... továrnou na sebevraždy by se dala nazvat společnost France Telecom. V pondělí si vzal život už čtyřiaadvacátý zaměstnanec této firmy během pouhých devatenácti měsíců...“ jsou jako již tolikrát dost možná jen honbou za senzací. Porovnáním demografických a sociologických čísel lze dovodit, že vzhledem k velikosti firmy, věkové struktuře a statistice odpovídající celé Francii, se počet sebevražd zásadně nevyvíká dlouhodobé statistice celé země, viz [2]. Nicméně nelze ignorovat, že jako zdroj svých problémů oběti často udávaly pracovní prostředí, nebo dokonce některé sebevraždy proběhly přímo v zaměstnání.

Domnívám se, že tento případ upozorňuje na dříve neexistující problém, který přinesly systémy typu MIS a velké firmy. Tj. strojem hlídanou, vyhodnocovanou a kontrolovanou práci zaměstnanců. Jen vzpomeňme, jaký problém byl ošidit tzv. „píchačky“. Jakkoli jsem v předchozích článcích vychvaloval a jakkoli budu v budoucích článcích vychvalovat přednosti systémů MIS a rozebírat konstrukční problémy, je třeba přiznat, že, obrazně řečeno, každé kliknutí myši je díky těmto systémům jedno malé virtuální odpíchnutí na pomyslných novodobých píchačkách.

France Telecom není zdaleka jedinou firmou, kde byly zaznamenány sebevraždy či pokusy o ně, související s pracovním prostředím. Nicméně scénář je obvykle až podezřele podobný: Vždy dochází ve firmě k nějakým změnám spojeným s restrukturalizací. Buď se jedná o snahu manažerů měnit firmu, nebo častěji to je důsledek akvizic menší firmy větší. Nové vedení se pak snaží měřit a vážit každý element firmy, mnohdy existuje centrální vedení, které nemá šanci dohlédnout fyzicky do každé pobočky resp. regionu. A tak přichází ke slovu ICT technologie, sběr dat a data mining.)

Pro některé zaměstnance může být fakt, že jsou měřeni, sledováni a jejich práce je hodnocena anonymními stroji a software, že management rozhoduje o nich a o jejich práci, aniž by je viděl, velmi stresující. Přestože se domnívám, že výsledky systémů typu MIS jsou spolehlivější a objektivnější než klasické postupy a z ryze technického hlediska nelze tomuto postupu nic vyčítat, z lidského hlediska či hlediska firemní kultury, atmosféry na pracovišti a podobně, může být tento proces nevhodný. V dalších pokračováních úvah, pozorování a práce nad tématem MIS, bych rád prezentoval některé praktické výstupy z nasazení systému MIS a demonstroval výsledky – rozumějme úspory a zisky pro firmu. Nicméně na tomto místě jsem chtěl upozornit na to, že technologie není samospasitelná a je třeba stále, i při použití těch dnes nejs sofistikovnějších metod AI v systémech MIS, mít na paměti lidský rozměr problému.

## Závěr - jak zmírnit dopady stresu z technologií?

Stres způsobený technologiemi se může vyskytnout ve všech podnicích, které usilují o využití jejich výhod k maximalizaci produktivity.

Manažerům se doporučuje pracovat na různých pozicích, kde si osvojí více různých dovedností a technických schopností, což ve svém důsledku vede k větší důvěře v jednotlivé technologie.

Zaměstnancům by mělo být umožněna práce z domova, potom technologie přestává být nepřítelem. Naopak pomáhá ke splnění pracovních úkolů z pohodlí domova.

Také by měly být přesně stanoveny podmínky využívání moderních technologií – firemní kodex – např. úprava přístupu k soukromým emailům, některým webovým stránkám apod. Zaměstnanci pak budou přesně vědět, co si mohou dovolit.

Při zavádění nových technologií v neposlední řadě nesmíme zapomínat na řádné proškolení všech zaměstnanců. Potom k nim budou přistupovat s důvěrou a povedou k vyšší produktivitě. Všechna tato opatření ve svém důsledku vedou ke zmírnění stresu z technologií. Nelze říci, že v tuto chvíli můžeme svěřit roli manažera „stroji“ a ani nelze u zaměstnanců vyvolat pocit, že tomu tak je. Systémy MIS bychom měli chápat jako nástroje manažera pro podporu jeho rozhodování, nic víc.

## Reference

- [1] <http://www.autoweb.cz/ze-zakulisi/francie-vysetruje-sebevrazdy-v-renaultu/9827>
- [2] <http://vucako.wordpress.com/2009/10/23/tovarna-na-sebevrazdy-ktera-neni/>
- [3] <http://www.finmag.cz/clanek/14115/>
- [4] <http://www.presseurop.eu/cs/content/article/105911-nove-sebevrazdy-na-pracovisti>
- [5] <http://aktualne.centrum.cz/zahranici/evropa/clanek.phtml?id=647277>
- [6] <http://ekonomika.ihned.cz/c1-38529500-sebevrazdy-otrasaji-vedenim-france-telecom>
- [7] [http://www.khawaja.us/Jamal/article\\_stress.htm](http://www.khawaja.us/Jamal/article_stress.htm)
- [8] <http://us.kensington.com/html/1393.html>
- [9] <http://www.hazards.org/suicide/index.htm>

*Vlastimil Čejp, Vysoká škola manažerské informatiky a ekonomiky,  
Vltavská 585/14, 150 00 Praha 5, vlastimil.cejp@vsmie.cz*

## **Social aspects of the deployment of a management information system**

Vlastimil Čejp

**Abstrakt.** The article deals with the deployment of information systems. The topic is not about the principles technical and structural elements of the software to support management control and decision making, but about a reflection on the social aspects and social risks, in particular the deployment of such a system.

**Keywords:** Managerial information system- MIS, Business, personal relations, firm culture, information technology stress

**JEL classification:** M15, O31