

“pokrok je výsledkem malých krůčků správným směrem“

JAK TO DĚLAJÍ SYSTÉMÁCI

Když se v obci zavádí nový systém – třeba čipování popelnic – někdo si myslí, že stačí zmáčknout „nasa-dit“ a všechno poběží jak švýcarské hodinky. Jenže ouha – každý systém je jen tak dobrý, jak moc si ho ocení (a používá) konečný uživatel. V tomhle případě občan. Ne zastupitel, ne radní, ani člen fantýmu vedení. **Občan.**

Tady se rozdvouje přístup dvou archetypálních figur: **systémáka** a **vyřazeného armádního podplukovníka**.

Systémák má rád logiku, data, smysluplný proces a zpětnou vazbu. V ideálním světě by si sedl s občany ke stolu, posbíral jejich potřeby a přeložil je do „systémštiny“. Ví, že pokud občan nechápe, k čemu to celé je, nebo je to zavedené chaoticky a bez informací, bude systém spíš pro vztek než pro užitek. Proto systémák staví systém pro **lidi**, ne pro výslednou fajfku v Excelu. I když si u toho občas zanádá – protože lidé nejsou vždy předvídatelní, logičtí ani jednotní.

Podplukovník, byť už bez uniformy, ale s drilem v krvi, na to jde jinak. Nesnáší odpor. Věci se dělají proto, že jsou v rozkazu. Pokud se nový systém zavádí, všichni nastoupí do půldne od vydání rozkazu – včetně těch, ke kterým se rozkaz nedostal. Poslušní se pak dočkají **pochvaly před nastoupenou jednotkou a nahozenou V3Skou**, neposlušní seřvání na buzerplace. A že se to spouští dřív, než se domluví pravidla? No tak se to prostě spustí. Když se někdo ptá, proč se čipovalo i těm, kteří nesouhlasili? „To mě nezajímá, prostě plňte rozkaz.“

Tento přístup se – **svět není spravedlivý** – dá v některých případech použít. Ale výhradně **na nejužší pracovní tým**, který systém zavádí. Tam může zaznít rozkaz, tam se může dít do tmy, tam se může ladit

a křičet. Ale i tam to snižuje produktivitu a často odstraňuje kontrolní procesy – protože jakmile někdo nemá právo říct „hele, tady je chyba“, chyby se kupí. A výsledek? Popelnice sice načipované jsou – ale s chybami. A každý občan, jehož popelnice „nezazvoní“, si bude muset chybu vyřešit osobně. Celé to může nakonec způsobit víc škody než užítku.



Ale občan není voják. Nečeká na rozkazy. Nezajímá ho, že proces má čtyři fáze a že čip je identifikován přes RFID čtečku. Chce vědět, **co to bude znamenat pro něj**. A když se dozví, že souhlasil nebo nesouhlasil, ale výsledek je stejně daný – a ještě k tomu nefunguje správně – má pocit, že systém není pomoc, ale další překážka.

Dobře navržený systém má občanovi zjednodušit život – **ne ho přinutit obcházet úřad s každou nečipnutou popelnicí v ruce**. A systémák, kterému na lidech záleží, si na tenhle výsledek nesesedne s vítězným úsměvem, ale večer si **potají utře slzy z klávesnice** – a **ne dojetím, ale z tragického poměru vložená energie/výkon**.

Takže: méně rozkazů, více smyslu. Rozkaz patří na cvičiště, **ne do obecního systému**. A čip? Ten má být nástroj, **ne opruz**.