



www.itsmf.cz

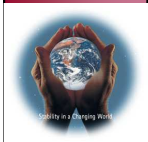
Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

Jan Tolar

Business Consultant ITSM
Trask solutions

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



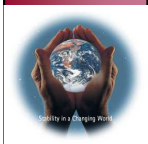
© itsmf 2002-7



www.itsmf.cz

Personální zajištění a sociální aspekty správy a řízení IT jsou v současnosti celosvětově nejpalčivějším IT problémem

IT Governance Global Status Report—2006



© itsmf 2002-7

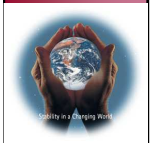
itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

...ačkoliv koncept ITSM stojí na třech základních pilířích: lidé, procesy a technologie, jsou lidé, resp. sociální aspekty kriticky opomíjenou skutečností v této oblasti...



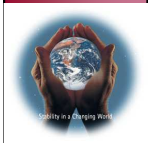
© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

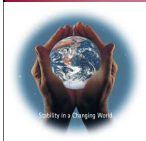
trask

- Hlavní sociální aspekty ovlivňující projekty zavádění procesního řízení ICT
 - odpovídající personální zajištění IT
 - komunikace
 - motivace
 - emoce a charakterové vlastnosti
 - vedení/řízení lidí
 - výchova a vzdělávání pracovníků IT

itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

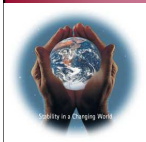
itSMF



Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

- Odpovídající personální zajištění
 - znalost vs. ochota učit se a rozvíjet
 - nejde to vs. nevím, neumím
 - stabilita
 - flexibilita
 - důslednost
 - odpovědnost
 - cena vs. výkon
 - mechanismy a kritéria výběru pracovníků IT

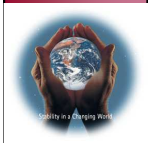




Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

- Komunikace
 - schopnost a ochota komunikovat
 - sdílení informací vs. relativní ochrana hodnoty jedince
 - mechanismy komunikace a jejich uplatňování
 - co, jak, komu a s kým komunikovat
 - za zeptání nic nedám ... i když...
 - těžko se lze ztotožnit s něčím
 - o čem nevím
 - nebo čemu nerozumím
 - zpětná vazba, kritika

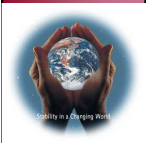




Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

- Motivace
 - osobní motivace vs. motivace organizace
 - ne vždy platí, že peníze až na prvním místě
 - pozitivní a negativní motivační faktory
 - kladná a záporná motivace
 - nejčastější důvody ztráty motivace
 - změna
 - kumulace změn
 - negativní zkušenosti
 - nesoulad mezi požadavky, protichůdnost požadavků





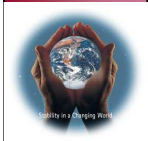
Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

- Emoce a charakterové vlastnosti
 - všudypřítomnost emocí
 - agresivita
 - zjevná
 - skrytá
 - frustrace
 - nejistota
 - pasivita
 - ješitnost a její vliv na motivaci
 - afekty a práce s nimi





www.itsmf.cz



Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

trask

- Vedení/řízení lidí
 - nejsložitější manažerská disciplína
 - chléb a hry nebo cukr a bič
 - pokud nejsem schopen řídit sám sebe těžko mohu řídit ostatní
 - jasná pravidla a jasné mantinely



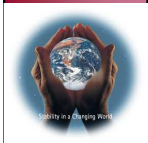
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



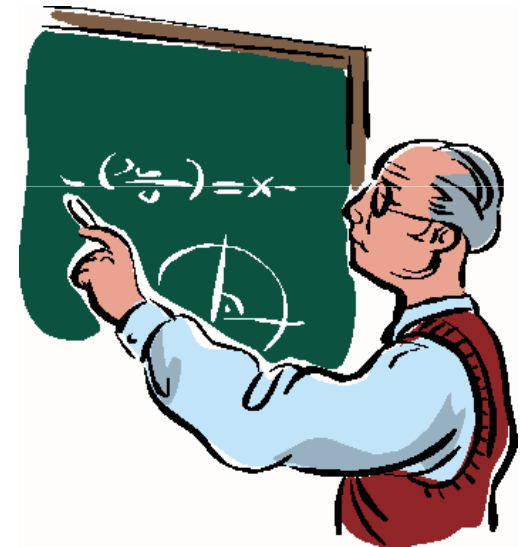
www.itsmf.cz



Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT

trask

- Výchova a vzdělávání pracovníků IT
 - tvorba firemní kultury
 - vzdělávání a rozvoj
 - prevence vyhoření
 - vychovávání příkladem



itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF

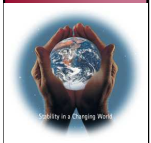


Vliv sociálních faktorů při zavádění procesního řízení ICT



- Shrnutí

www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF