

7 SMRTELNÝCH HRIECHOV V OBLASTI MERANIA

Michael Hammer a Lisa W. Hershman



1. Márnivosť

Jedným z najrozšírenejších problémov v oblasti merania výkonnosti je používanie ukazovateľov, ktorých **jediným účelom je ukázať podnik, jeho zamestnancov a manažérov v čo najlepšom svetle**. Je to tak preto, lebo systém merania výkonnosti je prepojený s bonusmi a odmenami.

2. Provincionalizmus

Podstatou tohto hriechu je umožniť, aby sa **voľba ukazovateľov výkonnosti riadila hranicami danými organizačnou štruktúrou a záujmami jednotlivých útvarov**. Na prvý pohľad by sa to mohlo zdať prirodzené a správne, aby jednotlivé funkčné útvary sledovali svoju výkonnosť. Podľa nich ich musí riadiť dokonca riadiť. V skutočnosti tak úzko ponímané sledovanie výkonnosti nevyhnutne vedie k suboptimalizácii a ku konfliktom medzi jednotlivými oddeleniami.

3. Narcizmus

Ide o neodpustiteľný hriech, ktorý spočíva v tom, že **ukazovatele výkonnosti sú nastavené skôr z pohľadu firmy než z pohľadu zákazníka**.

4. Lenivosť

Do tejto pasce sa chytia tí, ktorí predpokladajú, že **vedia, čo je treba merať, pričom to poctivo nepremyslia a nepreveria**.

5. Malosť

Až príliš mnoho firiem **meria iba malú časť toho, čo je skutočne dôležité**.

6. Hlúposť

Ukazovatele výkonnosti predurčujú správanie. Napriek tomu firmy zavádzajú nové ukazovatele, pričom vôbec **nezvážia, ako ich uplatnenie ovplyvní správanie ľudí a aké dôsledky to bude mať na celkovú výkonnosť organizácie**.

7. Ľahkovážnosť

Najťažším hriechom je **nebrať meranie vážne**. U ostatných hriechov ide o zlyhanie intelektu, v tomto prípade však ide o chybu charakteru a zlú podnikovú kultúru.

Zle nastavené systémy merania sú v **lepšom prípade k ničomu, v horšom prípade podniku aktívne škodia**. Pre niektoré firmy platí, že sa **im darí dosahovať úspechy napriek ich systémom merania, nie vďaka nim**.

Literatúra

Michael Hammer a Lisa W. Hershman: Rýchlejšie, lacnejšie, lepšie, 2013