

CIO眼中的IT绩效管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/149/2021_2022_CIO_E7_9C_BC_E4_B8_AD_E7_c41_149931.htm “没有成绩单，没有价值，IT部门还有存在的意义吗？”这个问题常常是CIO心头沉甸甸的重负。“管理中最难的就是绩效管理”，一位商学院教授如此感叹。记者本次采访的9位CIO无一不把“价值与贡献”作为头等大事来抓，尽管方法上各显其能。别说好不好，先说有没有听说记者想了解IT绩效考核的事儿，温州一家服装企业的CIO答得很干脆：“我们没这块内容。”想了一想，他又补充了一句：“人力资源倒是有一套，是针对职能部门的。”怕记者不明白，他干脆把本企业的“绩效考核登记表”（如下图）传了一份过来，解释说，他们部门每人年终考核都得填这个表，分数要占到全部考核的60%，剩下的30%由领导打分，10%是考勤。这个看起来简单得不能再简单的表格，却代表了一批中小企业IT部门绩效考核的现状。王甲佳，温州东经控股有限公司CIO，他告诉记者在东经公司，IT部门绩效考核和行政部门差不多，不太细，也不规范。“总的来说，管得比较松，考核比较少。”同样在温州，有些企业的考核比这个表格要稍微复杂一些、也更讲究一些。按照庄吉集团信息中心主任肖风华的叙述，庄吉的考核方式是三种模式的结合体：完成工作与指标的比较、服务的次数与数量（自我评价，然后公司鉴定）；年底，相关部门互评，公司领导打分；人力资源部提供数据，如考勤等。岗位不同，考核指标也有差别。比如网站维护人员，考核的就是网站的点击率、新闻更新的及时性；基础设施维护人员则

要看服务的次数和质量。据记者调查，中小企业IT部门绩效考核，大多是把人力资源的考核框架“克隆”过来，然后自己动手“修修补补”。“人事部门不了解技术，为IT部门制订量化指标的时候不准确，而我清楚从哪里可以看出效率的高低，可以抓住重点。”吉尔达鞋业公司信息部经理郑国超把考核分为两大块，一是机房无故障率，一是ERP运营效率。温州冠盛汽车零部件制造有限公司信息中心经理林坚也认为，由自己设定指标进行考核比较合理，因为“IT部门工作的专业性很强”。具体来说，冠盛的考核也分为两部分，一是系统维护，每个月要把故障率控制在一定范围内；一是项目开发，抓的是进度控制和预算控制。在东经、吉尔达、冠盛，IT部门一般只有5个人左右，规模小，考核起来相对简单。上海捷路体育用品公司信息管理部有10个人，经理童继龙介绍，他把IT部门分成三个组进行考核，一是项目组，考核的是项目的进度、质量；一个是IT运维组，看的是服务器响应速度、停机时间等；还有一个是互联网营销组，要统计广告反馈数量、次数等。“等企业发展得比较成熟和规范了，我会考虑引入ITIL”。和他有相同想法的是西安中萃可口可乐资讯经理王明远，他告诉记者前段时间他尝试着引入ITIL，效果非常好。对于IT部门内部的考核，达芙妮中国总部信息总监、光明乳业集团前信息总监赵春雨的说法很形象：“你要分清楚每个岗位的分工和职责，比如项目类的员工，他负责的是强制性流程规范，必然要跟其他部门的人有冲突，甚至可以说是专门和别的部门吵架的，你绝对不能用其他部门的满意度、打分这类的方式考核他，而是应该用流程的规范性、稳定性去衡量他的工作。” 100Test 下载频道开通，各

类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com