

## 信息服务策略的合理性

每个公司实际上都面临两种情况：正常情况和异常情况。一般说来，大多数用户与信息服务的联系只涉及到正常情况。令人满意的信息服务策略可直接适用于正常情况而间接适用于异常情况。通过建立适用于大多数正常情况的准则，信息服务部门将设立一个机构，借此机构，信息服务专业人员和用户管理人员能够更好地应付异常情况。

多数情况下，信息服务决策取决于个人的准则而不是公司的准则。要求四名业务领域的管理人员为公司利益而评定所提出的信息服务项目时，就可能使用不能被其他三个人接受的个人准则。为了公司的利益，制定准则和策略应该建立决策过程。

公司管理人员，尤其是处于危急环境中的管理人员，必须能够在收集足够的信息之后迅速策。

合适的信息服务策略的制定能最大限度地减少管理人员作出错误决策的可能性。不准确的信息服务策略为用户和信息服务管理人员按他们理解的信息服务策略作出他们自己的解释敞开了大门。如果没有信息服务策略，那么在信息服务专业人员和用户人员之间、用户之间、信息服务内部必然会产生矛盾。