

## 控制与操作

为了确保信息服务系统的质量,信息服务专业人员必须对系统开发和运行的每一个环节进行控制。信息服务部门一般采用预先制定的标准或标准化的方法实现这种控制。这些标准和方法必定与业务领域的工作方式有关。例如,信息服务专业人员首先要考虑系统能响应用户的服务请求,然后才着手系统开发,这就是一种标准化的方法。

信息服务系统的审查一般不属于信息服务部门的任务,通常是由一个“中立”小组来进行的。这个小组采用的方法是,向业务领域的管理人员提问,根据回答来检查数据、信息的准确性。

在过去,数据的简化工作(从源文件转换成机器代码)是一种传统的信息服务职责。随着联机系统和智能终端的出现,数据简化工作已由用户在办公室完成。这样就取消了人工转换步骤,减少了发生错误的概率。例如,有一个公司,过去有一百多个穿孔操作员,而现在一台穿孔机也没有了,当然也用不着穿孔操作员了,数据简化工作完全转给了业务部门。

可以把计算中心比作为小型加工厂,而把业务领域的要求作为输入,把信息作为输出。用户只参与输入和输出两个方面。输入、输出的调度和控制实质上是一种联合操作。用户还负责数据的完整性、准确性,并提出前端技术的要求。信息服务人员则负责提供精确的报告以及完成有关后端的事务工作。

调度员的任务是落实可用资源以便达到用户的要求。常规的方法是,根据条件和需求,然后确定调配的步骤和方法。另外,调度员还要考虑到计算机系统的一次性要求、多次性运行和其它特殊要求会危及预定“作业”的及时完成。为了协助调度员,用户管理人员应及早提出资源需求以便能准确地落实可用资源。