

业务管理和行政管理

在建立了信息服务系统之后,用户管理部门的每一件事情都与信息服务的收益和成本有关。成本一般是固定的,而收益就不一定了。例如,在一个内部信息服务收费系统中,信息服务的收益与用户使用计算机的次数和成效成正比,次数是可计算的,但成效就很难估计了。当信息服务与其它业务领域的收益采用同一种方法进行比较时,用户应该注意到,信息服务实际上还承担了许多业务领域的工作。因此,信息服务的真正收益要比其它业务领域大得多。

当今是技术迅速发展的时代,信息服务人员就有可能对推出的许多硬件和软件进行评选。评选的主要依据是业务领域管理部门所收集的有效信息。例如,公司如果选用了财会软件包,通过使用,用户管理人员就能提出正确的评价。尽管用户是使用者,可以建议选择什么样的硬件和软件,但正式作出决定的时候,必须有信息服务人员参加。

因为有成千上万的厂商销售计算机硬件、软件以及提供技术服务,所以用户管理人员应该详细了解各厂商及其之间的关系。这对用户租用或购买产品有很大的帮助。目前存在的危险是,不少购买者对计算机硬件、软件及技术服务仍缺乏基本知识,甚至还认识不到兼容的重要性。解决这个问题最好的方法是,除了加强培训外,还要建立一种专门研究各厂商及它们之间关系的咨询公司。

既然业务领域的管理人员几乎总要参与信息服务系统的开发,所以用户管理人员与信息服务管理人员必定会频繁地联系。最近的趋势是,用户不但承担业务领域的工作,还承担信息服务项目开发的管理。有一些公司让用户参加项目组,这一方法已获得很大成功,其明显的优点是用户能够控制整个项目,因而对成败也能负责。

提高效率看来是 80 年代的关键,而用户与信息服务人员相结合则是在信息服务方面提高效率的关键。研究表明,纠正系统实现以后发现的错误比纠正设计阶段发现的错误要起码困难 50 倍。这一点就强调了用户管理人员全面地参与系统开发以及认真地审查系统这些工作的重要性。用户管理人员也可以通过向信息服务人员及时地反馈信息来促进效率的提高。这些反馈不应以申诉的形式来递交,应该作为该系统如何能更有效、更灵活地工作的建议而提出。但有不少用户不重视反馈,例如,问一个文书在过去的七年中,对每周五所提供给她们的报告做了什么?她的回答是,通常把它扔了,有时把它制成彩色纸卷送给了她的孩子,像这样不重视信息的例子在现实中举不胜举。在类似这样的例子中,如果信息服务人员能够主动地向用户管理人员提供信息,而用户管理人员又能及时地反馈信息的话,最后建立的信息服务系统的工作效率就一定会比较高。