

信息服务环境

有关计算机和信息处理的规定将影响某些甚至全部的业务领域。例如，存取人事信息、用户收费系统以及优先权准则的有关规定将影响公司的各级部门，任何一种起作用的规定都会不断地和直接地与该规定所涉及的人和事相联系。事实上，管理人员有义务制定那些影响他们职责范围的有关计算机信息处理的所有规定。

任何一个好的计算中心都应该对信息服务的义务和责任有明确的定义。信息服务人员和用户都直接或间接地参与信息服务的活动。因此，用户不仅在定义义务和责任方面有发言权，而且应了解它们的作用，并能配合信息服务人员工作。

培训是从两个方面进行的，一方面是信息服务部门负责对用户的培训；另一个方面是业务领域的管理人员负责对信息服务人员的培训，并提供机会使他们熟悉业务领域活动的所有情况。这些培训可以通过内部的各种报告会、个人之间的交流或提供有关的书籍、文章、资料等方式来进行。

虽然信息服务不能被看作是公司工作的中心，但是从信息服务的职责范围和影响的领域来考虑，它的作用确非等闲。因此，用户管理人员必须尊重信息服务管理人员在定制信息系统内部规定方面持独立态度的愿望。用户管理人员应首先解决各业务领域之间的有关计算机化的矛盾，避免将这些矛盾提交给信息服务部门。

数据处理和信息服务对习惯于传统方式的人来说是不受欢迎的。由于信息服务已经渗透到了大多数事务机构，所以“信息服务”不仅成了干活的马，而且还成了公司的替罪羊。从某种程度上说，许多信息服务部门的形象都成问题。信息服务管理人员应该与用户管理人员相结合，通过正反两方面的实例，加强业务部门与信息服务部门的合作，来帮助提高信息服务部门的形象。公司领导也可以通过把信息服务部门设置在与其职责范围级别相应的机构中来提高其地位。