

## 信息服务特有的性质和在公司中的地位

大多数公司的领导都感到他们的组织问题是独特的。实际上，这些问题是非常类似的，就像人一样既相似又各有其特性。由于信息服务必须在组织上固定。以便向公司各个部门提供服务，所以组织机构的方案选择一定要反映公司领导的情绪、嗜好、看法以及公司的现实状态和传统习惯。

### 信息服务的特性

信息服务具有下列一些异常特性，这些特性是其它组织机构所没有的。

1. 作为一种服务机构，信息服务部门应随时准备满足公司中的任何人、任何部门的服务请求。

2. 信息服务具有很强的技术性，带有神秘的色彩。

3. 信息服务业务与公司大多数部门的业务密切相关。

### 信息服务在公司中的地位

在公司的结构中，信息服务部门的设立并没有固定、传统的方法，这在任何工业部门中都是如此。确立信息服务在公司体系结构中的地位有三种方法：

1. 在最大用户的管辖之下设立集中信息服务机构。

2. 每个重要的业务领域都拥有自己的计算机和信息服务人员。

3. 把信息服务集中在高级中立的办公室领导下，一般由总裁来负责。

其它的方法是上述方法的变更和合并。在实践中，上述第二种方法与第一、第三种方法密切相关。第一种方法实际上对最大的用户是不利的；第二种方法体现了分散的优点；第三种方法有集中和中立的优点。

### 在最大用户管辖下的信息服务

如前所述，最大的用户通常是指最高财务官员或审计员。这样的组织方法实现了集中的优点，并能为他的上级部门提供优质的服务。然而不利的方面超过了有利的方面，这种结构会在公司信息服务的优先权方面引起冲突，这样做只能为较小用户提供低水平的服务，而且几乎不可能制订信息服务的战略远景规划。

这种组织方案仍然是最流行的，这不是因为它具有有效性，而是因为数十年来的传统所形成的这种可怕的习惯势力。

### 各业务领域拥有自己的信息服务机构

从理论上讲，分散的信息服务方式能为业务领域提供更快、更周到的信息服务。实际上却不可能这样。选择这种方案的公司会丧失开发专门技术的灵活性，因而也就丧失了更高水平的信息服务技术。全部分散的信息服务业务对于公司级服务请求的响应，其灵活性也是很差的。如果没有中央控制，系统综合是极端困难的。

### 在高级中立办公室之下的信息服务

这种结构比上述两种结构有更多的优越性，因为信息服务的唯一义务是负责并承担公司所有部门的服务。然而，它与考虑周到的三种方法的结合相比仍然算是比较差的。在理论上，这种组织结构能满足公司的需要，这是因为优先考虑了公司的利益。信息服务的管理人员与业务领域的管理人员相结合，在高级中立办公室领导下，就有可能统一考虑信息服务当前的和远景和规划。

该组织结构的缺点是不能忽视的。在计算机系统出故障时，集中工作(无论是中立的还是属于最大用户的信息服务)都会大大地影响公司的工作。最大用户将会抱怨缺少具有重点的服务。集中式系统在技术上更复杂，这就要求信息服务管理人员和技术人员具有更高的专门技术水平。如果没有这种专门水平，要想成功地安装系统几乎不可能。