

用户和信息服务部门的作用和责任

一个信息系统的质量和—个公司未来的利益,在相当大的程度上依赖于是否清楚地规定了用户和信息服务部门的作用及责任。

下面的作用和责任对于多数单位是适合的,然而为了适合自己的情况还应该作少量的修改。

□ 用户的作用和责任

1. 信息系统政策委员会 (ISPC)。信息服务高级协调委员会,通常由用户的高级领导人组成。因此,该委员会的责任就是用户的责任。ISPC 批准对信息服务的一些重大要求,建立优先级体系,解决各部门之间的差别以及建立公司一级的信息服务对策。

2. 接受改革。计算机化,就其本质而言,就意味着改革。而人本质上是不愿接受改革的。某业务领域的整个部门拒绝实现一个信息系统的情况并非少见。即便向该部门的人员保证并且他们也相信最终产品将提高他们工作的生产率并使个人满意的情况下,也仍然如此。用户管理人员有责任创造适当的环境以接受不可避免的改革——在该公司实现一个计算机信息系统。表演或许是鼓励接受改革的最好的途径之一。表演一个成功的信息系统(不管是公司内部的或外部的)需要适当地花费一些时间。应该鼓励人们与那些在计算机化方面受过“挫折”的人进行交流。

3. 系统服务请求。编写服务请求并提交给信息服务部门是最终用户的责任。

4. 对信息服务项目的支持。即便不是一个项目组的成员,用户管理人员还是应该参与项目的活动,因为项目组的最后产品最终将对部门的方法、工作和成功产生重大影响。应该要求用户管理人员在每一个重要的阶段完成后“签字认可”。有些用户管理人员存在一种天真的想法,他们认为项目的正常进展是理所当然的,而系统将会完全按照所希望那样被完成,签字认可的手续是用户的责任,而且对于项目的成功是至关重要的。

这种签字不仅表示对基本系统设计的满意的赞同,而且也表示对详细的功能说明书的认可。用户经理和他们的职员应该会见有关的项目组成员,就他们理解和赞同所建议的系统的每一方面进行核实。在第Ⅱ阶段结束时还不能过分强调签字认可的重要性,因为那时系统功能说明书还是“被冻结的”。在第Ⅱ阶段所做的修改比之系统实现后做同样修改所需要的人力要少得多。例如,在第Ⅱ阶段中对某文件设计的修改可能只需要一个人不到一天就能完成,而在系统实现后,做同样的修改可能要求几个人做几个月。用户应该尽早找出缺陷,而且在彻底了解系统之前,在使用部门满意之前,不要签字认可。

5. 教育。用户管理人员和用户人员负责对信息服务人员提供业务方面的培训(例如,库存方式、记帐原则等等)。根据项目组的大小,这种培训可以以个人形式或小组会晤形式进行。如果用户管理人员能够推荐一些可利用的信息来源(如书、杂志、正规的课程等)对培训也是有帮助的。

用户也可能需要某些与培训有关的计算机和信息系统的知识。信息服务部门将负责这种培训。用户只是参加培训。这种培训的内容包括像如何使用计算机硬件,基于计算机系统的工作原理以及涉及不深的一般计算机知识的培训等课题。

6. 数据的录入。根据传统信息服务职能分布的范围,用户团体可能参与了信息服务的几乎所有方面(包括从数据录入到程序设计)。至少,用户部门要负责系统的输入。在联机系统中,数据输入还包括把来自视频显示设备的原始数据转换为机器可读的形式。在成批处理系统中,用户负责完成准确和合法的原始资料。然后将这些原始资料分批并发送到信息服务的数据录入部门。这种成批转录处理的一个严重问题是原始资料中许多字符是“非法”的,这就会引起经常给用户部门打电话或找上门或者在数据库中存进了坏的或者错误的数据。用户管理人员应该认识到字符的合法性与准确性同等重要。应该鼓励文书人员认识到准确和整洁

二者的重要性。

7. 为所提供的信息服务交费。根据各公司政策的不同,用户部门可能对信息服务部门提供的服务支付全部或部分费用或者不付费,已经采用了一个典型收费系统的那些公司将对内外部咨询、分析员和程序设计服务、使用硬件联机、使用存储器以及材料,对用户记帐收费。

8. 定期评价信息系统。一个信息系统(其所有权)由用户部门所拥有,而不是由信息服务部门所拥有。因此,定期地对他们的信息系统进行正规的评论是用户管理人员的责任。这些评论,对于改进系统会起到一种积极的作用。

☐ 信息服务部门的作用和责任

1. 保持技术上的先进性。由于现代的技术每天都在变化,公司不能忽视降低成本和提高性能的机会。为了利用现有的技术,信息服务人员必须齐心协力来保持技术上的先进性。信息服务部门 and 用户管理部门应该注意到那些有可能提高生产率和效率的技术发明。

2. 起促进作用。在发现新的信息系统和提高现有的信息系统方面,信息服务人员应该起促进作用。任何改善数据处理或管理决策过程的机会都应该引起有关业务领域管理人员的注意。

3. 提供建议来源。信息服务人员是向用户团体提供建议和咨询的源泉。信息服务部门应该提供一个机构(例如,用户联络部门),以使用户能够通过该机构要求有关计算机和信息处理的建议。

4. 在系统开发过程中帮助用户。系统开发过程按一半对一半的比例,由业务领域的专家与(信息系统方面)技术专家相结合,共同开发一个以计算机为基础的信息系统。

在1980年之前,在用户和信息服务人员中流行的看法是系统开发是信息服务部门的责任。今天,信息系统为用户所拥有,因此,系统开发是用户的责任。信息服务部门的责任是“帮助”用户实现他们的信息系统项目。

5. 为信息系统提供运行能力。信息服务部门负责一个生产系统与硬件有关的部分。当然,这点并不适合于分布数据处理环境。所谓与硬件有关的部分包括机房、控制、输出的发送和数据录入(仅对成批处理环境)。

有关数据库的责任,有时会产生混淆。公司数据库存储在由信息服务人员控制和操作的大容量存储设备上。数据库管理员负责数据库的物理和逻辑上的维护。然而,对数据库的任何改变是由用户输入来进行推动的,因此,数据库的正确性由用户负责,而不是由数据库管理员负责。

6. 维护信息系统的资料。对任何一个现有的信息系统,全套资料包括系统和程序设计资料、计算机操作员的“运行命令”、数据库资料(可能支持一个或多个信息系统)以及用户手册。对系统的任何改进必须反映在上述资料中,这些资料由信息服务人员来分发和维护。

7. 为公司整体化提供帮助。数据成为综合(组合)一个公司的工具。每一个公司、教育部门和政府代理机构在数据和程序方面都存在冗余性。信息服务部门有责任提供技术上的能力(硬件和专家)来消除这种现象。

8. 向用户提供教育方案(大纲)。当今普遍的看法是,用户在计算机和信息处理方面的教育,对于一个单位的成功有着重大的影响。用户经理和高级行政领导正在充分利用专业报告会、面向用户的书籍以及内部讨论会。信息服务部门负责组织用户管理人员的内部报告会。于计算机和信息处理知识,存在着这样一种要求,即对用户教育合理收费,即使在小公司也是如此。

根据用户的不同要求,可以向大组、小组或个人正规地提供下述的教学大纲。

(1) 用户管理人员报告会。这种报告会适合于在操作级、战术级以及战略级的各级经理。

(2) 用户分析员报告会。很多业务领域的管理人员雇用分析员与信息服务人员联系,虽然这些分析员中有一些出色的信息服务基础知识,但多数不是这样。

(3) 信息系统的方向(目标)。这部分教学大纲的目的是提供一个具体的以计算机为基础的信息系统的轮廓, 这部分大纲主要是以用户手册的内容为基础。

(4) 一般信息服务方向(目标)。这部分大纲面向秘书、行政管理助手和文书人员。其目的是说明信息服务组织和它在公司中的作用, 同时鼓励受以计算机为基础的信息系统直接影响的那些人参加进来。

(5) 专门职能报告会。在已经取得技术进步和新的能力时, 使用户了解这些能力的最好办法是举办专门职能报告会, 这类报告会可以介绍以下有关概念: 分公布数据处理, 新设备, 如何使用查询语言, 字处理, 过程控制, 数据库管理系统以及新的设计思想等等。

9. 在可响应性和可靠性之间保持平衡。由于开发和维持一个信息系统可用的资源是有限的。因此, 信息服务部门必须在系统可响应性和可靠性之间保持平衡。例如, 一个信息服务管理人员不能把为某个项目的可响应性先前提供的资源转给另一个用户。信息服务管理人员不能忽略保持已批准的项目按计划进行的责任。这几乎是信息服务管理人员必须解决的一个日常冲突。

10. 信息服务的战略规划。信息服务的战略规划, 由高级信息服务的指导委员会来制定(如果该委员会存在)。而信息服务人员作为执行人员来开发由指导委员会批准的这个规划。

11. 与厂商的谈判。根据公司的政策, 应该把硬件和软件的厂商请到一个中心地点(至少在开始时如此)。由于信息服务管理人员要例行地与各种厂商谈判, 因此, 信息服务部门是最初与厂商谈判的一个合理的地点。这种做法的最大限度地避免了某些不负责任的厂商向无经验的用户提交一大堆产品清单的情况。这种方法另一个理由是标准化。例如, 采购独立的字处理计算机的情形是很普遍的, 但是如果一个公司每个部门所采购的字处理计算机与其他部门都不同, 则将抵消了硬件兼容性所带来的明显的利益。

12. 字处理。指定信息部门来负责字处理系统的理由与指定他们负责与厂商谈判的理由非常接受。为了作出字处理方法和字处理设备的一次性的决定, 用户管理人员将花费大量的时间, 为了作出一项非正式的决定, 他们必须去熟悉品种繁多的字处理方法。信息服务部门主要负责技术支持和建议, 而不必负责具体的字处理应用。通常是将字处理硬件分发给用户。

13. 获得硬件。所获得的任何计算机硬件应该集中, 指定信息服务部门负责这件事是唯一的合理办法。这种集中措施的主要理由是维护硬件和保持软件的兼容性。