

## 第一章 管理信息系统概述

### 一. 管理信息系统产生的背景

#### □ 信息是一种资源

在过去的 30 年中，各行各业往往都有不少管理人员和行政首脑孤立地看待数据处理和计算机。造成这种看法的原因是，数据处理(DP)和信息服务(IS)人员不愿使用容易被用户(即“使用”计算机的人员)理解的语言同用户进行交流。管理人员对这种交流缺乏兴趣和无能为力，导致延缓了计算机系统的开发，从而在许多其它方面助长了闭关自守和冗余劳动的现象。

在用户同信息服务人员的交流方面，没有一个单位指望能做到尽善尽美，但是，确有某些单位已经取得了比较好的成功经验。用户同信息服务人员配合默契的一些单位认为：这种成功的原因在于，用户已经掌握了计算机和信息资源管理方面的基本知识。可见，用户管理人员掌握这方面的知识是非常必要的。诚然，信息服务专业人员是具备这方面知识的，但是要使用户管理人员获得这些知识，就必须通过正规的学习、阅读和实践。

妥善处理用户同信息服务人员之间的关系，可以加强双方的互相配合。为了建立和维护一个高质量的信息系统，各方都必须尊重对方的意愿。系统质量的优劣是直接同用户同信息服务人员之间互相配合的好坏成正比的。

凡是那些不愿意掌握有关计算机和信息资源管理方面基本知识的用户管理人员和行政首脑，必将成为落伍者，特别是在当前这种鼓励用户直接参与信息系统开发过程的发展趋势下。过去，用户管理人员在很大程度上是依靠信息服务人员来推荐、开发和实现所需要的信息系统的。鉴于信息服务需要不断的发展变化，现在把鉴别和提高系统的责任留给了用户——这也是理所应当的。用户更多地参与信息系统的开发，这种趋势早在 70 年代中期就开始了，而且，自那时以后不断地发展，现在已进入了信息服务人员同用户合作的时代。因为只有用户更了解他们自己想从信息系统中得到什么。

用户参与信息资源管理(IRM)的典型事例表现在分布式数据处理(DDP)方面。在这方面，用户不仅要参加系统的开发，而且还要负责管理系统运行所需要的硬件设备和人员。

直到最近几年，人们才认识到：信息是一种资源，必须把这种有价值的资源加以利用，不使其白白浪费掉。在竞争激烈的环境里，管理人员和行政首脑必须有效地利用信息，不然就难以立足于不败之地。过去，管理人员仅仅把计算机看成是省钱的工具，而现在，计算机被看成是创造利润的工具。每个公司都有大量的、尚未发掘的、可利用计算机和信息资源的潜力。发掘这种潜力所需要具有的计算机和信息处理的知识水平，是大多数管理人员和行政首脑力所能及的。

下面给出的是这种抵制非自主开发的产品之倾向是怎样影响到系统成功的上千个例子之一。一个规模很大的大学的校长突然决定买一个价值 8 万美元的成套的学生信息系统。而该大学的系统人员和程序设计人员一直渴望着有机会被批准自己内部来开发这样一个系统。而现在，在未征求他们意见的情况下，就通知这一决定。在大约过了三年，并且花了 30 万美元之后，这个项目流产了。后来一个顾问把这次失败归结为抵制非自主开发产品的倾向。这类情况经常反复出现。

我们所以提到这种倾向，是为了强调在决策过程中整体考虑的重要性。尽管分析员和程序员是由信息服务经理负责的，但是用户管理人员也应该清楚地知道他们做出的有关成套软件的决定会影响到分析员和程序员的态度，甚至会影响到他们业务上的发展。考虑到这一原因，用户管理人员应该特别注意征求分析员和程序员以及信息服务管理人员的意见。当所做的决定得到这些人的支持后，实现起来就容易得多了。

#### □ 对用户的忠告

1.“没有一个成套的软件系统是万能的。”一个库存控制系统在 ABC 公司可以工作并受到人们的欢迎，并不意味着该软件包在 XYZ 公司会得出同样的结果。对每一个软件包应该谨慎地进行评价并且极其小心地付诸实现。一个成套的软件系统可能是有好处的，但不能指望它解决所有的问题。

2.“不要当第一个买主”。这是很遗憾的事，因为许多软件商号对买主只承诺

就他们的软件进行例行的现场测试。也就是说，在这些软件包实现之后很少考虑进行全面地测试和调试。

3.“在一个软件包正式投放市场之前，不要与卖主签订购买合同”。即便某个公司已经成功地使用了这一软件也不能这样做。因为在某些情况下，有的软件商试图推销一些不成熟的系统(比如，资料短缺、软件不完全等)。

4.在没有深入查看有关资料并且观看该系统的一次完整的表演之前，“不要假设软件包只需要少量的修改”。将要受此推荐的成套系统影响的所有业务方面的管理人员都应当仔细地检查该系统的每一方面，并且提请信息服务管理部门注意系统需要修改的那些方面。

5.“在完成或大部分完成用户验收之前，不要往下进行”。成套的软件包必然要求某些用户在有些方面作出妥协。而在签合同之前，尚未认可系统的用户将不愿意作出必要的妥协。这一点很可能最终推迟了系统的实现，有时甚至会引起项目失败。

6.“采购价格可能只表示安装成套系统全部成本的 25%”。通常都把修改部分的开销估计得太小，而且在经济分析中不加考虑，然而，这种修改可能而且事实上也是昂贵的，几乎在所有情况下，修改部分的开销都是系统实现的一个主要成本。

7.“专利软件的转换和实现阶段并不容易”。实现一个系统(无论是内部开发的还是购买的)是一个困难的任务，而管理人员应该预料到这些类似的问题。