

新世纪高校信息技术与信息管理系列教材

刘兰娟 主编
李艳红 副主编

企业信息系统资源管理

QIYE XINXI XITONG ZIYUAN GUANLI



上海财经大学出版社

企业信息系统资源管理

刘兰娟 主编

李艳红 副主编

1. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

2. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

3. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

4. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

5. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

6. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

7. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

8. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

9. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

10. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

11. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

12. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

13. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

14. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

15. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

16. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

17. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

18. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

19. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

20. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

21. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

22. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

23. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

24. 李艳红, 刘兰娟. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

25. 刘兰娟, 李艳红. 企业信息系统资源管理. 北京: 机械工业出版社, 2002.

上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业信息系统资源管理/刘兰娟主编,李艳红副主编. —上海:上海财经大学出版社,2007.9

(新世纪高校信息技术与信息管理系统教材)

ISBN 978-7-5642-0127-2/F·0127

I. 企… II. ①刘… ②李… III. 企业管理-管理信息系统-高等学校-教材 IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 144861 号

编 主 刘兰娟
编 主 副 李艳红

责任编辑 徐超

封面设计 周卫民

QIYE XINXI XITONG ZIYUAN GUANLI
企业信息系统资源管理

刘兰娟 主 编

李艳红 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

同济大学印刷厂印刷

宝山葑村书刊装订厂装订

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 12 印张 255 千字

印数: 0 001—2 000 定价: 23.00 元

内容简介

企业信息系统的复杂程度、规模和重要性越来越大,对企业信息系统本身所涉及资源的管理逐渐成为企业管理的一项重要内容。本书是专门介绍信息系统资源管理的教科书,主要介绍如何对用于处理信息的企业信息系统所涉及的信息、技术、人员这三项资源进行管理。

本书可作为信息管理与信息系统、管理科学与工程等专业的本科生和研究生教材,也可以作为 MBA 或其他管理类专业学生信息学科选修课的教材,还可供一般管理人员和高级 IT 管理人员阅读、参考。

前 言

“材料、能源和信息,是现代社会发展的三大资源。信息技术的迅猛发展,使信息资源的重要性日益突出。随着经济的发展和社会的进步,信息资源的这种重要性将更加突出。资源短缺是全球经济发展必须面对的一个重大问题。要保持我国经济持续快速健康发展,必须把开发利用信息资源摆在重要战略位置。”这是江泽民主席为胡启立同志的《中国信息化探索与实践》一书所作的序中指出的,蕴含着信息资源管理的战略思想。

信息资源管理、开发、利用离不开信息系统的开发和应用。不论是政府部门、企事业单位,还是市民百姓,总是通过所使用的各种信息系统来采集、处理、存储、传输和使用所需要的信息。在企业信息化建设中,许多单位的信息系统开发没有达到预想的目标,引进的应用系统只能用上的一部分,形成的许多“信息孤岛”不能整合,信息资源不能共享。这些问题的存在,极大地影响了信息资源的开发利用。而信息系统开发利用成功的关键因素就是对信息系统的相关资源进行有效的管理,即进行信息系统资源管理。

信息系统资源是企业的重要资源,其管理日益受到企业及其管理者以及管理信息系统专业人员的重视。信息系统资源管理主要是对信息系统有关的信息、信息技术和信息人员的管理,是企业信息系统管理的核心内容。但目前国内尚没有专门为本科生或研究生编写的关于信息系统资源管理方面的教材。通过对信息管理与信息系统专业毕业生所从事工作进行调查,我们发现,他们工作的一个重要内容就负责管理信息系统的各种资源。作为信息管理与信息系统专业的学生,在校期间就需要学习企业信息系统资源管理的知识和技能。为此,我们授课时从《信息资源管理》、《信息系统管理》等教材中作部分节选传授给学生,但系统性和完整性不足,并缺少对新兴技术,如互联网技术以及在这些技术应用下对管理所带来的问题的探讨。另外,企业普通管理人员和信息技术管理人员完成企业日常的信息资源管理任务以及掌握总体、全局地管理整个组织信息资源的策略也需要一本关于信息系统资源管理方面的指导教材。

实践需求一本专门针对信息系统资源管理的教材的诞生,使在校的本科生、研究生和企业的管理人员学习和掌握信息系统资源管理的思想、策略和方法。我们迎合实践的需要编写了这本教材,侧重于发挥技术的最大应用潜力来揭示与信息活动有关的某些重要管理问题,力争同时满足两种不同的需求:信息系统管理中相互独立的操作层的需求和全局集成的高瞻远瞩的高层管理人员的需求,并在不同的需求之间架起交流沟通的桥

2 企业信息系统资源管理

梁。

本书的主要特色是：

1. 立足于信息系统所包括的三项重要资源：人、信息技术和信息，以此为内容和线索。

2. 基于相关概念、理论和方法介绍基础上，介绍信息系统资源管理的内容和方法，以管理层面为主，技术层面为辅，关注方法的实践性和可操作性。

3. 注重案例分析，理论与实践紧密结合，培养读者具有在大型组织中合理分配和管理企业信息系统资源的技术和能力。

4. 各章后面附有思考题、课外阅读相关材料，提供教学 PPT，有助于学生课外思考、提高及教师教学。

本书由上海财经大学刘兰娟教授、李艳红副教授、韩冬梅副教授、杜梅先老师、李卫峰老师联合编写。其中第一、二、四、五、七章由刘兰娟、李艳红老师编写；第三章由韩冬梅老师编写；第六章由李卫峰老师编写；第八、九章由杜梅先老师编写。希望本书对需要它的人的学习和工作有所裨益。另外，由于时间和精力有限，敬请读者原谅书中的不足之处，并欢迎批评指正。

刘兰娟

2007年3月于上海财经大学

目 录

前言/1

第一章 绪论/1

第一节 信息资源管理与信息系统/1

第二节 信息时代对企业信息系统资源管理的要求/4

第三节 当前信息系统资源管理中存在的问题和误区/4

第四节 企业信息系统资源管理课程的任务和意义/6

思考题/7

阅读材料/7

第一篇 信息的管理

第二章 信息和信息资源/13

第一节 信息和信息资源概述/13

第二节 信息和信息资源的特征和分类/19

第三节 信息资源管理/24

第四节 信息资源的开发和利用/28

思考题/30

阅读材料/30

第三章 信息管理/36

第一节 信息管理的基本概念/36

第二节 信息管理的基本理论/39

第三节 信息管理的方法/45

第四节 信息管理的技术基础/49

思考题/55

阅读材料/55

2 企业信息系统资源管理

第四章 网络信息资源的管理/59

第一节 网络信息资源的特点和分类/59

第一节 网络信息资源的组织和评估/63

第二节 网络信息资源的检索/65

第三节 网络信息资源的安全管理/72

思考题/75

阅读材料/75

第五章 信息资源规划/79

第一节 信息资源规划概念/79

第二节 信息资源规划的基本理论/80

第三节 信息资源规划的工程化方法/84

第四节 信息资源规划的协调和控制问题/89

思考题/91

阅读材料/92

第二篇 信息技术的管理

第六章 信息系统的管理/99

第一节 软/硬件的管理/99

第二节 数据库的管理/103

第三节 网络通信的管理/105

第四节 安全管理/108

思考题/116

阅读材料/116

第七章 信息系统审计和评估/120

第一节 信息系统审计/120

第二节 信息系统审计方法和程序/126

第三节 信息系统评估/129

第四节 信息系统性能评价和效益评价/133

思考题/137

阅读材料/137

第三篇 信息人员的管理

第八章 信息系统组织的管理/145

第一节 信息系统对企业管理的影响/145

第二节 信息系统部门在企业中的地位/148

第三节 信息系统部门的组织结构/152

思考题/158

阅读材料/158

第九章 信息技术人员管理/162

第一节 信息技术人员管理的一般原则/162

第二节 信息技术的职位/165

第三节 信息技术人员招聘、培训与激励/171

第四节 信息系统项目人员管理/174

思考题/179

案例分析/180

参考文献/181

第一章 绪论

目前国内企业都面对着日趋激烈的竞争和经济全球化的浪潮,而解决办法也显而易见:改进企业管理、降低成本,为客户提供更好的价值、更好地满足客户的需要,对市场的变化快速反应,增强企业的核心能力。这就要求企业要进行科学管理,而信息资源管理在科学管理中扮演着重要的角色。信息资源管理是整个企业日常经营运作的基石,支持信息资源管理的企业信息系统应用的好坏直接影响到信息资源管理的效果,影响到企业的竞争力和企业的价值。

第一节 信息资源管理与信息系统

一、信息资源管理

20世纪80年代初,美国信息资源管理学家就指出:信息资源与人、财、物资源一样,都是社会的重要资源。

对于企业而言,搞好信息资源管理的目的是通过企业内外信息流的畅通和信息资源的有效利用,来提高企业办公效率,为实现企业高效办公服务提供强有力的支持,同时为企业提高经济效益服务。企业信息资源管理就是企业利用现代信息技术改进业务流程和组织结构,通过信息资源的深入开发和广泛利用,不断提高经营管理和决策的效率和水平,进而提高企业经济效益和企业竞争力的过程。

信息资源管理是对包括信息、信息技术、信息设备和信息人员等在内的信息资源的管理,其实质是以信息资源和信息活动为对象的管理。信息资源管理的概念确立了将信息资源作为管理资源和竞争资源的新观念,强调信息资源在组织管理决策与竞争战略规划中的作用,从而形成了在信息技术飞速发展和竞争环境急剧变化的背景下,如何合理开发与有效利用信息资源以增强竞争实力、获得竞争优势的战略。

具体而言,信息资源管理在企业经营管理中的战略作用有以下几个方面:

1. 促进销售。信息资源管理帮助企业确定目标客户,了解客户的需求,调整经营战略,改进客户服务流程,提高客户关系管理能力,对市场的变化作出快速反应,提高销售预测准确率,提高销售额和市场占有率。

2. 降低成本。帮助企业提高集成的计划准确性、供应链效率和劳动生产率,进行准确的成本核算,降低库存,减少运作成本,减少或消除一切不能增加价值的活动,提高投资回报率。信息资源管理帮助企业改进与合作伙伴(供应商、零售商、第三方)的协作关系,使整体供应链的优化成为可能。

3. 提高组织能力。

(1) 提高基于数据的企业决策能力和战略决策准确性,降低决策中的不确定性和风险。使信息—决策—行为三者高度集成化和所有部门工作于同一种数据,极大地增强了决策者的信息处理能力和部门间的合作效率。

(2) 提高企业整体管理水平。利用信息技术建立良好的管理规范和管理流程,构建扎实的企业管理基础,衡量经营的结果,实行科学管理,最终提高企业的整体管理水平。

(3) 促进组织结构优化。计算机网络改变了信息传递的方式,使组织结构由阶梯层(等级)型逐步变为水平(自由)型,从“金字塔”型变成扁平的“矩阵”型。组织结构扁平化意味着打破部门之间的界限,跨职能部门的任务团队将发挥重要作用,通过适当的授权,充分调动员工的工作积极性和激发员工的主观能动性。

4. 提高技术创新能力。信息资源管理有利于提高企业的技术创新能力,有利于企业对研发人才的培养,有利于拓展研发的思维和新产品创新。企业信息资源管理还能加快新产品的开发速度,降低新产品的设计与生产成本,降低对现有产品进行改进或增加新性能的成本,节约研发资金,提升研发效率,而研发和技术创新能力的提升则是企业核心竞争力提升的关键措施之一。

综上所述,企业的信息资源管理建设及其成果极大地有利于现代企业不断改善诸如开发新产品,开拓新市场,改变企业经营方向、领域、规模等策略,提高企业整体应变能力素质,变革组织结构与优化业务过程,因而在系统的基本结构和功能上支持了企业的动态战略管理,并提供了不断抢占战略制高点的最佳阶梯和“武器”。企业信息资源管理是企业未来经济环境中谋取战略胜利的一个高效能、多元化的平台。

二、信息系统

企业和组织要求信息处理的数量越来越大,速度越来越快。为了让管理者及时掌握准确、可靠的信息,以及执行之后构成真实的反馈,必须建立一个功能齐全和高效率的信息管理系统。从另一个角度看,信息资源中的信息、信息技术与信息人员等要素都不能单独发挥作用,必须按一定的原则加以配置构成一个有机的整体——信息系统,才能显现它们的价值。企业的规模越大,信息管理系统就越能发挥作用。通过信息管理系统,部门之间的沟通、员工之间的沟通更加容易、迅速,提高了工作和协作效率。

信息系统是以信息基础设施为基本运行环境,由人、信息技术设备、运行规程等基本要素组成,目的是及时、正确地收集、加工、存储、传递和提供信息,实现组织中各项活动的

管理、调节和控制。人类开发信息系统的目的,是为了更好地利用信息资源,提高管理决策的水平。管理决策者借助于信息系统获得各级管理决策必需的信息,又通过信息系统对管理对象进行控制,实施决策。因此,信息系统是开发和利用信息资源的有效系统化手段,是实现信息资源管理的表现形式。

可以说,信息资源管理对信息系统的要求有两点:及时和准确。

1. 及时

所谓及时,就是信息系统要灵敏、迅速地发现和提供管理活动所需要的信息。这里包括两个方面:一方面,要及时地发现和收集信息。现代社会的信息纷繁复杂,瞬息万变,有些信息稍纵即逝,无法追忆。因此信息的管理必须最迅速、最敏捷地反映出工作的进程和动态,并适时地记录下已发生的情况和问题。另一方面要及时传递信息。信息只有传输到需要者手中才能发挥作用,并且具有强烈的时效性。因此,要以最迅速、最有效的手段将有用信息提供给有关部门和人员,使其成为决策、指挥和控制的依据。

2. 准确

信息不仅要求及时,而且必须准确。只有准确的信息,才能使决策者做出正确的判断。失真以至错误的信息,不但不能对管理工作起到指导作用,相反还会导致管理工作的失误。

为了保证信息准确,首先要求原始信息可靠。只有可靠的原始信息才能加工出准确的信息。信息工作者在收集和整理原始材料的时候必须坚持实事求是的态度,克服主观随意性,对原始材料认真加以核实,使其能够准确反映实际情况。其次是保持信息的统一性和唯一性。一个管理系统的各个环节,既相互联系又相互制约,反映这些环节活动的信息有着严密的相关性。所以,系统中许多信息能够在不同的管理活动中共同享用,这就要求系统内的信息应具有统一性和唯一性。因此,在加工整理信息时,要注意信息的统一,也要做到计量单位相同,以免在信息使用时造成混乱现象。

企业的信息系统资源包括:数据库、软件、硬件设备、网络、机房设施、管理维护人员等,实际上是信息、信息技术、人员三大类。进行信息系统资源管理可实现企业信息系统的稳定、安全、可靠和快速运行。

实质上,信息资源管理中关于信息资源的概念在信息系统的基础上有了扩充,它把信息、信息技术与信息人员都列入了管理范围,就信息而言,信息资源管理也将范围扩大到信息系统以外,包括了全部未归入信息系统的信息。信息资源管理的研究延伸到了信息系统之外的环境,包括组织结构、信息政策、信息经济等领域。

在建设企业信息资源管理过程中,许多人对企业信息资源管理的内涵理解上有一定的片面性,把信息资源管理与信息技术混淆起来。以为买了设备,联上网,开发一个应用系统就是实现了企业信息资源管理。结果企业经常出现信息技术系统建立好了,但是数据不准确、不及时,没有与业务流程集成在一起,没有多少人使用,对企业的效益贡献不显

著。所以信息技术必须与业务流程紧密结合,信息资源管理要成为员工日常工作的一部分,企业决策要以数据为依据,把数据的准确性当成企业的生命线,信息资源管理才能促进企业的经济效益,才可能成功。

第二节 信息时代对企业信息系统资源管理的要求

伴随着企业信息化建设的大潮,企业生产经营逐步实现了计算机化和网络化管理,其效率得到了革命性的提高,与此同时,企业对于计算机和网络系统的依赖性也越来越强。企业信息系统的运行是否稳定、安全和可靠,对于企业能否正常生产经营至关重要。而且,随着企业信息系统的构成越来越复杂,规模越来越庞大,信息系统更新升级的周期越来越短,仅靠零散和简单的系统维护等技术性工作,已经很难胜任企业业务和管理对信息系统的要求。而要求尽可能降低系统管理和维护的费用,更新升级的成本等,也要求信息系统的刚性必须适应企业的发展战略,具有前瞻性。所有这些,已经使得对于企业信息系统的管理和对企业的生产经营管理一样,被历史地推上了企业管理的舞台,成为现代企业管理的一项重要内容。而过去 20 年中,由于信息技术惊人的变化速率,伴随着互联网、电子商务等新技术和模式的出现,指导信息管理实践的概念框架已经受到实质性的挑战。历史发展到现在,企业应用 IT 绝不只是技术问题,已经是一个十分重要的管理问题。

信息、信息技术和人是信息社会中三项最重要的资源,这三个要素相互联系、相互作用,共同构成了具有统一功能的有机整体——信息系统。信息系统资源管理主要指的是对信息系统有关的信息、信息技术和信息人员的管理。

信息系统资源作为企业的重要资源,其管理日益受到企业及其管理者以及管理信息系统专业人员的重视。学习和掌握信息系统资源的管理思想、理念、策略和方法,侧重于发挥技术的最大应用潜力来揭示与信息活动有关的某些重要的管理方面的问题,培养信息管理方面的专业人才等是信息时代提出的需求。信息时代迫切要求通过信息系统资源管理课程的建设,培养学生或信息管理人员具有在大型组织中合理分配和管理企业信息系统资源的能力。通过学习,掌握信息系统资源管理的主要方法,具有将这些方法运用到信息系统开发中和组织信息系统各项资源管理实践的能力,并能结合企业具体实际,利用组织的信息系统资源,为企业生存和发展提供支持。

第三节 当前信息系统资源管理中存在的问题和误区

企业的管理信息系统是一个人机共存的开放系统,包括人、硬件、软件、信息、规则五个组成部分,概括来说是融合人、信息、信息技术的有机整体。信息系统资源管理是源于一种新的视角来管理企业信息系统,当前信息系统资源管理中存在的问题和误区如下:

一、对信息系统资源管理的重要性没有认识到

管理信息系统在中国的应用已经近半个世纪,在其上的投资成百上千亿,却远未达到理想效果。我国百分之八十的系统失败了或未达到预期目标,百分之八十失败的原因在于管理。管理信息系统是个社会技术系统,不仅有技术层面,而且更重要的是有社会和管理层面,过分强调技术层面,忽略社会和管理层面,对本学科的发展有极大的危害,也不利于本专业学生的成长和适应社会。解决好信息系统的资源管理问题,对推进我国信息系统的实际应用和我国的现代化建设均有重要意义。

二、信息系统资源管理的内容体系结构没有形成

信息系统资源管理具体是管理什么内容?有些人疑惑不解。当前关于管理信息系统的书较多,主要是介绍管理信息系统的特点、类型、组成及相关技术;关于信息资源管理的书较多,向人们介绍管理信息这一项资源的管理科学、技术和方法;关于信息系统管理的书也较多,以很宽的覆盖面向人们介绍信息系统的技术层面的多个问题。而对于信息系统资源管理涉及哪些内容,如何进行管理,基于什么管理理论和方法进行管理等问题的研究尚不多,还没有形成统一的意见,信息系统资源管理的内容体系结构还没有形成。

三、把信息系统管理和信息系统资源管理混为一谈

信息系统资源管理基于管理信息系统的构成分析,是把信息系统所涉及的组成要素人、信息、信息技术作为一种资源的角度来看待并进行管理的,社会和管理层面为主,技术层面为辅,并综合考虑当前新的管理方法和互联网络技术、电子商务等新的环境下对信息系统资源的管理与维护。信息系统管理与此不同,没有统一的出发点和视角,涉及范围较宽,覆盖面较大,涉及如个体生产力、运作和事务处理、数据库管理、网络通信、信息集成、决策支持、人工智能、系统开发等等,以技术层面为主,社会和管理层面为辅。如果把二者混淆,则不利于学生及管理人员有针对性地顺利提升相关技能,也容易导致人们对管理信息系统的社会和管理层面的忽视。

四、把信息资源管理和信息系统资源管理相混淆

如今信息资源管理成为企业管理的新职能。关于信息资源管理的内涵,我国学者高复先教授认为:企业的信息资源管理,是指在生产和经营活动中对信息的产生、获取、处理、存储、传输和使用进行全面的。孟广均认为:在机构一级的微观层面,信息资源管理活动主要是围绕机构信息用户的分析,信息资源的采集、组织、存储、检索、开发、利用和再生产过程,集中并利用一定的人力、财力和物力资源,通过计划、管理、协调、控制等活动实现的。信息系统资源管理主要指的是对信息系统有关的信息、信息技术和信息人

员的管理。信息系统资源管理要解决的最重要的问题是进行有效的信息系统相关资源的管理,向信息系统要效益,提高信息系统的利用率,从而能最大限度地组织的目标和战略服务。

信息系统资源管理中存在的问题和误区是常常将信息系统资源管理和信息资源管理认为是一回事。实际上它们有不同的内容和着眼点。信息的产生、获取、处理、存储、传输和使用等信息资源管理过程依赖和得力于信息系统的支持。信息系统是当前环境下支持企业进行信息资源管理的一个高效、有力的工具,但不是唯一工具。信息系统资源管理的内容之一是对信息资源进行管理,此处是狭义信息资源的概念,仅限于信息系统工具所管理的信息资源。另外信息系统资源管理还包括对信息人员和信息技术的管理,所以信息系统资源管理和信息资源管理两个集合有交集,但不完全相等。信息资源管理从资源效益的角度出发关注信息的产生传播、组织分析、利用和服务,面向更广泛的人群强调信息素养教育;信息系统资源管理从提高信息系统利用率的角度出发关注对信息、信息技术和信息人员的管理策略和方法,与信息管理与信息系统专业人员更密切相关。混淆它们,不利于问题的分析,也影响它们自身学科内容的发展和完善。

第四节 企业信息系统资源管理课程的任务和意义

信息时代信息系统资源管理要解决的最重要的问题是进行有效的信息系统相关资源的管理,向信息系统要效益,提高信息系统的利用率,从而能最大限度地组织的目标和战略服务。

信息系统资源管理课程应该作为专业基础课,应该帮助学生建立起信息系统资源管理的体系框架,深化学生的信息系统资源管理意识,加强学生关于管理信息系统的社会和管理层面的培养,促进学生管理层面——包括信息系统资源管理思想、方法和个人逻辑思维能力与规范化并重的思考习惯和工作作风在内的综合素质的提高,从整体和高层层面上培养学生更有效地从事信息系统资源管理活动的的能力,使学生和企业信息系统管理人员学习和掌握信息系统资源的管理思想、理念、策略和方法,侧重于发挥技术的最大应用潜力来揭示与信息活动有关的某些重要的管理方面问题。同时课程立足满足两种不同的需求:信息系统管理中相互独立的操作层的需求和全局集成的高瞻远瞩的高层管理人员的需求,并在不同的需求之间架起交流沟通的桥梁。

信息系统资源管理教材应立足于信息系统所包括的三项重要资源:人、信息技术、信息。以此为内容和线索,同时考虑信息活动的三个基本层次:个人的信息活动(表现在个人对信息资源的开发和利用,其效率与个人的信息意识和信息能力有关,受个体信息环境影响)、组织的信息活动(常以各类信息系统的形式出现,信息资源开发利用水平取决于信息系统的发达程度)、社会的信息活动(在社会整体上体现为一种新兴产业——信息产业

的形成和发展)。

面对信息时代对信息系统资源管理课程的要求,信息系统资源管理课程建设过程中应强调:授课过程应该以具体项目及案例为背景,理论和实践相结合;强调课程内容的可用性和实践性;课程应以管理层面为主,技术层面为辅,重点在于信息系统资源管理方法的实践性和可操作性。

提高信息系统的利用率,向信息系统要效益,是信息技术帮助组织获得竞争优势的必由之路,而管理好信息系统资源是关键。信息系统资源管理课程有其存在的必要性和合理性,它可以指导管理人员和信息技术管理人员完成日常的信息系统资源管理任务以及掌握全局管理整个组织信息资源的策略、思想、理念和方法。加强信息系统资源管理课程的建设工作,推进信息系统资源管理知识、技能的普及,为信息系统资源管理水平的整体提高奠定基础 and 做好铺垫工作需要很多人的努力,也需要一个渐进的过程。那么我们应该从现在开始行动起来,为之形成严谨的专业内涵、构造合理的课程内容体系贡献力量,这也是从根本上开发学生潜能,培养面向未来和面向世界的高质量信息管理人才的需要。

思考题

1. 区分信息资源管理、信息系统管理和信息系统资源管理。
2. 信息时代对信息系统资源管理提出了哪些要求? 信息系统资源管理的任务是什么? 你怎么理解它存在的意义?
3. 当前信息系统资源管理中存在什么问题? 如何去克服?
4. 信息系统资源管理是一个较新的提法,你如何看待和理解这一领域?

阅读材料

1. 信息时代

21世纪更加注重变化及速度。而成功的速度往往取决于你所用的工具。当你踩单车花2个月时间到北京的时候,别人早就坐飞机2个小时到了,当你花2小时坐飞机到了北京,别人可能早在互联网上2秒钟就将生意成交了。所以21世纪成功重要的往往不再是经验和技能,而是看你运用的是不是最先进最快速的工具。因为这样才会快速高效,而且省时又省力。所以当今时代要用最快速的工具做最有生产力的事情。所以不可以再用传统的观念和眼光来看今天的发展变化,否则你会看不明白也想不通。李泽楷一夜之间赚了他老爸李嘉诚一辈子挣的钱。丁磊在短短的几年内成为中国首富。怎么可能? 这就是这个时代的特点。这个时代可以叫做网络时代、互联网时代;又可以叫做电脑时代、信息时代。这个时代的特点是:知识和速度。

互联网引发了一场革命,创造了一个奇迹。它引发了一场商业革命,创造了一个时

代。回顾一下：

农业时代，竞争劳动力（吃得苦中苦，方为人上人）。

工业时代，竞争劳动工具、劳动技能。（车工、钳工最吃香。学好数、理、化，走遍天下。）

信息时代，竞争知识、速度。

互联网时代的诞生，创造了四维空间，把 21 世纪的地球变成了数字地球，改变了人们的经营模式、生活方式以及思维模式。作为新时代的我们首先要改变观念。

资料来源：伯乐诚信网 <http://www.honesthr.com/dochtml/doc3.asp>。

2. 联想信息化建设的两个故事

联想集团成立于 1984 年，由中科院计算所投资 20 万元人民币，11 名科技人员创办。于 1994 年在香港上市（股份编号 992），是香港恒生指数成分股。2003 年 4 月，联想集团在北京正式对外宣布启用集团新标识“Lenovo 联想”，代替原有的英文标识“Legend”，并在全球范围内注册。在国内，联想将保持使用“英文+中文”的标识；在海外则单独使用英文标识。

“透明鱼缸”的故事

企业大了，运营环节自然不断增多，下放到各环节关键岗位上的资源支配权也不断地增加，虽然有大量的纸面制度，但实际上还是要靠关键岗位上的人来把持和掌控，这就难以避免出现“跑冒漏油”。如何在充分知情的情况下进行控制，这成为所有企业管理者所面临的一道难题。

联想正是通过 ERP 系统，用透明流程重构了联想的权力。举一个采购的例子，在各个公司中，采购部门多因为掌握着大量的采购支配权而成为最有“油水”的部门，上亿元的采购量难免受到个人因素的影响。当联想的 ERP 系统上线以后，重新梳理了采购流程，采购过程此时被分解为招标—采购订单—审批—向供应商下单—收货—质检—付款等多环节，每个岗位都有权力，采购过程变得透明化，避免了既当裁判员又当运动员的情况。钱和物分两个系统流动，职能部门做事，财务部运转资金，而所有的事和钱均需一一对应。这就使得联想本身成了一只透明的鱼缸。在联想 ERP 的流水线中，总经理和部门经理的权利更多体现为监管范围的大小。简单地说，总裁杨元庆有权监察从采购到销售整个流程中联想上上下下 8 000 人的行为——所有联想人在杨元庆那里都是这只透明鱼缸中一条透明鱼；同理，所有采购人员在他的上级——供应经理那里都是透明鱼，除了“沐浴”在上级的目光中外，所有人的开支都要经得起财务监管备案的“阳光”。对于部门经理，上级可以对他进行 360 度考评，即部门经理周围所有的人都可以对他评头论足，唯独部门经理看不到。这里是 ERP 使原来总经理或部门总经理的财权一支笔被解构为一个