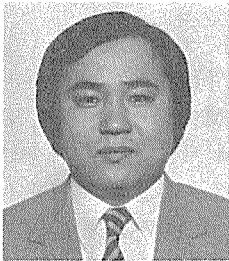


事務自動化的 必要性和 推進 方案



李 洪 柱
大宇電子(株) 컴퓨터 營業管理部長

사무자동화의
추진은 OA에 대한
필요성과 국내외 기업의
성공사례 등을 사회적으로 확산시켜
기업의 사무자동화를 확대하고 이것에
대비하여 최고경영자는 실무 책임을
맡을 일반사원 및 관리자에게
사무자동화에 대한 교육이
선행되어야 할
것이다.

오늘날 기업환경은 매우 어려워지고 있다. 경제 수준의 향상에 따라 소비성향은 제품의 다양성, 고품질 및 고급화와 개성에 맞는 제품을 요구하고 있다.

따라서 제품의 수명(Life Cycle)은 짧아지고 있다. 대량 생산을 통해 비교적 높은 이윤을 추구할 수 있고, 또 적은 이윤이지만 대량 생산을 통해 적정이윤을 추구할 수 있었던 기업환경은 점진적으로 사라져 가고 있다. 더구나 동일 상품을 제조, 생산하는 타기업과 혈전을 방불케 하는 치열한 판매 경쟁은事務自動화를 경영과제로 부각시키고 있다.

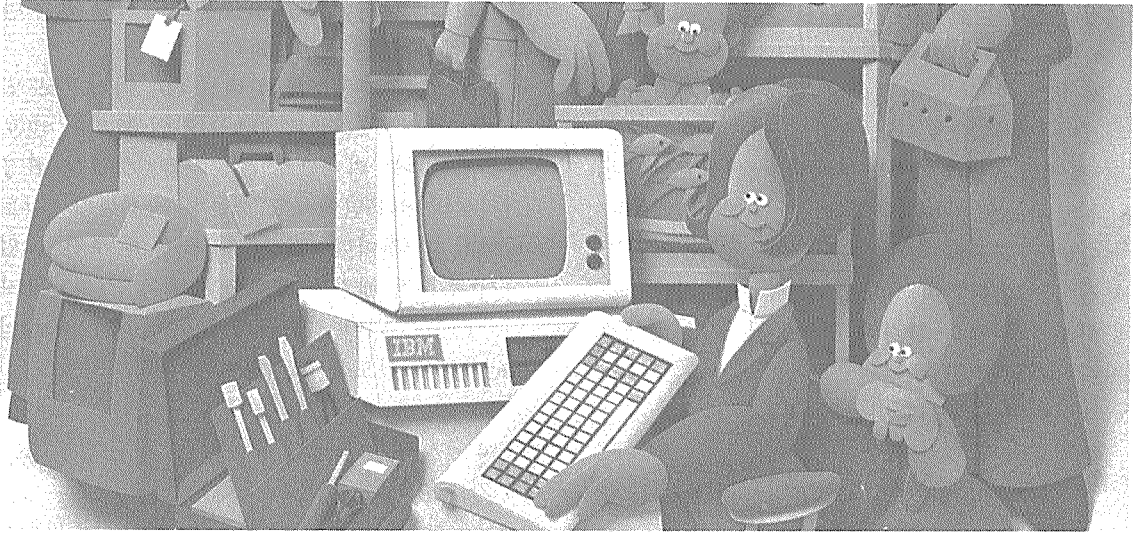
기업은 시장의 동향을 바르게 분석하고 대응하여야 한다. 무수히 쏟아지는 수많은 정확한 시장정보를 획득하고 신속하게 마케팅을 구사해야 한다. 민감한 대응이 없이는 기업의 존립에 영향을 미치기 때문이다.

다시 말해서 기업의 업무처리는 보다 신속하고 정확하게 기업내부에서 이루어져야 한다. 단순업무를 가지고 일주일, 한달씩 지연되는 시대는 이미 지나 버렸다. 동일한 관련업무를 두세명씩 반복처리하는 것은 시간의 낭비와 비용의 과대지출 이외에 아무것도 아니다.

그리고 高賃金 추세에 따라 고용인원의 증가는 한계점에 도달하고 있으므로, 적은 인력으로 많은 업무량의 처리는 불가피하다.

사무능률의 향상은 필연적이다. 과거 경제의 성장국면에서는 업무의 질적 향상없이 기업은 현상유지 내지는 이윤이 증가할 수 있을런지 모르지만 오늘날 경제상황에서는 성장국면이나 불황국면과는 관계없이 사무능률의 향상 없이는 기업이 추구하는 목적과는 다르게 나타날 수 있다.

그러므로 제품을 판매하는 영업활동과 기업 관리면에서 효율성이 증진되도록 경영관리체계의 합리화와 조직의 과학화, 창의력을 도모하



사무자동화는 사무와 사람, 사무기기의 유기적인 결합으로 이루어진다.

는 사무환경의 개선, 事務自動化를 위한 첨단 사무기기의 도입과 적용은 기업발전과 성장에 부합하는 유용한 방법이 될 것이다.

한편, 여기서는 사무자동화의 정의, 필요성, 사무자동화를 위한 고려사항, OA 추진, OA의 과제에 대해 論해 보고자 한다.

1. 事務自動化(Office Automation)의 의미

Automation이란 용어는 기계나 장치를 자동화한다는 배경 속에서 탄생된 말인데, 이 말이 처음 사용된 것은 1948년 美 Ford 社の 공장 설명때 Automatic Operation을 축약하여 불렀다는 설과 Automatization을 간략화하여 Automation이라 했다는 설이 있다.

그리고 電子工學의 급격한 진보에 따라 정밀한 원격조정 및 기계의 자동화에 따라 자동화란 용어가 확산되었다고 한다.

사무자동화라는 용어의 사용은 이와 무관하지는 않으나 「컴퓨터의 활용」이 그 배경이 되었다.

컴퓨터는 계산과 분류, 데이터 분석, 미래의 예측, 계획 및 관리, 정보의 축적, 검색 등을 정확하고 신속하게 그리고 안전하게 수행하는데, 이와 병행하여 통신기술의 발달과 임의정보를 전송하는 팩시밀리, 映像會議 장치, 워드

프로세서 등이 조합하여 사무를 편리하게 할 수 있을 뿐 아니라 事務生産性を 향상시키고 있다.

이렇게 볼 때 사무자동화의 의미는 「사무실 내에서 일어나는 제반 업무의 효율성을 높이기 위하여 컴퓨터와 같은 自動化機器를 도입하여 업무를 처리하는 사무의 고급화」라 말할 수 있으며 경영정보 시스템과는 차이가 있다.

경영정보 시스템은 기업이 경영관리 능력을 최대한으로 증진시키기 위하여 필요한 정보를 신속·정확하게 제공하여 경영관리상 발생할지도 모르는 위험을 최소화 감소시키며 최적의 의사결정을 유도하여 기업의 궁극적인 목표를 달성하고자 하는 정보 시스템이다.

이에 대하여 사무자동화란 사무실의 경영정보 시스템을 구축하는 방법으로써 수취정보 외에 문서처리, 단순반복업무 등 비효과적인 업무를 각종 사무기를 활용함으로써 사무의 생산성 향상을 성취시키고자 하는 일련의 과정이다.

따라서 경영정보 시스템은 정보 시스템 구축이 그 목표이며, 사무자동화란 사무분야의 정보 시스템 구축을 위한 방법이므로 종합적인 事務自動化의 실현은 경영정보 시스템과 사무분야의 자동화를 병행하는 것이 강구되어야 할 것이다.

2. 事務自動化的 必要性

사무자동화는 사회 전반에 걸쳐 정보량의 급진적 팽창과 사무의 생산성 향상으로 필요하게 되었다. 또한 정보의 신속한 처리는 업무내용의 질적인 변화와 기타 부대비용을 절감시킨다.

일반적으로 사무자동화는 문서처리와 커뮤니케이션 관리자의 의사지원 요소로 이루어지는 특징이 있는데, 이러한 요소는 사무자동화를 도입하는 기업의 환경과 경영방침 등의 영향에 따라 달라지지만 일반적으로

- 관리비 등 기타 비용의 절감
- 인건비의 절약
- 경쟁력 강화 등의 효과
- 필요한 보고서의 작성
- 조사 업무의 효율성 증진
- 시장 변화에 대한 신속한 대처
- 문제해결을 위한 도구 및 의사결정의 자료 제공
- 기업체질의 개선 등의 효과가 나타나고 있어서 자동화의 필요성은 더욱 절실해지고 있다.

3. 事務自動화를 위한 고려 사항

事務自動화는 사무와 사람, 사무기기의 유기적인 결합으로 이루어지므로 사무자동화 과정은 먼저 이 세가지 측면이 고려되어야 한다.

첫째, 사무자체가 자동화를 통해 합리적이고 간편하게 될 수 있도록 사무처리 절차나 방법의 간소화를 위한 업무의 표준화가 선행되어야 한다.

그리고 기존 사무조직이나 사무의 분장을 재검토함과 동시에 사무의 미비점은 보완하여 업무를 간소화하며, 사무비용을 분석하여량과 정도에 따라 사무의 표준화와 자동화의 가능여부를 판단해야 한다.

사무자동화의 목적은 궁극적으로 인간사고에 도움을 주는 것이므로 사고판단이 쉽고 정확하게 의사를 결정할 수 있도록 관리되어야 한다.

둘째, 事務自動化的 성공을 위해서는 사무를 접하는 사람의 사무형태나 인식의 변화가 선행되어야 한다. 나아가 최고경영자의 인식이나

사무의 개선이 없이는 實益을 구할 수 없는 만큼 인식의 전환이 필요하다.

셋째, 사무자동화를 위해선 OA 기기의 도입은 중요하다. 그러나 OA 기기의 도입이 바로 사무자동화는 아니므로 事務內容, 사무실 환경, 가격이나 비용면에서도 충분한 경제성이 검토되어야 할 것이다. 또한 사무자동화 추진에 있어서 문화적 배경에 조화를 시켜야 하며, 부자연스러운 노력이 강요되지 않도록, 즉 거부감이나 저항이 없도록 고려하여야 한다.

4. 사무자동화의 추진

가. 업무의 분석

사무자동화는 사무실의 기능을 자동화하는 것이며, 여러 장비를 이용하여 다양한 응용범위를 통합하여 사무의 생산성을 높이는 것이다. 컴퓨터의 출현, 통신기술의 발전, 시스템 과학의 발전은 사무의 합리화, 정보의 효율화, 정보의 시스템화, 사무의 기계화가 이루어지고 있다.

이러한 OA 시스템을 구성하기 위해서는 업무의 상황을 분석, 파악하는 것이 무엇보다 우선되어야 한다.

일반적으로 OA 시스템의 기본적인 요점은 크게 문서의 지원, 의사결정의 지원, 커뮤니케이션의 지원으로 구분할 수 있는데, 사무업무의 특성은

- 한가지 업무에 관계하는 인원이 많고, 정보전달을 요하는 시간과 업무처리 소요시간이 많다.
- 구조적 업무와 비구조적인 업무의 교차가 심하고 또 다른 업무에 의해 기존 업무가 중단되는 경향이 있다.
- 문서량과 처리 업무량은 시간적, 시기적으로 편재도가 높다.
- 공식적인 정보의 접수는 반드시 문서 전표에 의해 행해지므로 업무의 지연성이 있다.

그러므로, 사무자동화를 추진하기 위해서는 이를 효과적으로 분산시킬 수 있는 업무분석이 선행되어야 한다.

나. OA 시스템의 設計

사무실의 업무는 효율화된 사무 이외에 비정형적인 작업이나 주로 수작업에 의해 처리되는 업무가 있다. 그런데 이런 것은 더욱 다양화되고 있고 사무의 확대로 인하여 인원 증가나 사무업무 비용의 급격한 팽창을 가져오므로 경영합리화에 큰 문제가 되고 있다.

비대해진 사무업무를 재검토하고 비효율적인 분야에 적극적으로 대처하여 사무업무를 개선해야 한다.

즉 사무실의 업무환경 개선, 사무공간의 효율적 활용, 문서 자료의 보관, 檢索의 조직화, 다양한 장부의 간소화, 사무처리 절차의 간소화, 사내 문서의 표준화 등으로 제반 사무 환경이 합리화되어야 한다.

따라서 이 점을 고려하여 사무자동화를 위한 시스템 설계를 하여야 하며, 이외에 예산, 현재의 인원, 업무보장 등의 제약조건을 검토한다.

다. OA 機器

OA 기기는 컴퓨터를 비롯해 팩시밀리, 복사기 등을 흔히 말하고 있으나 이외에 워드 프로세서(Word Processor), 텔리텍스, 비디오텍스 워크 스테이션, 퍼스널 컴퓨터, 전자 우편 파일 시스템, 화상정보 시스템, 자료의 출력장치 등이다.

라. OA의 推進 方案

OA에 대한 해석도 많지만 OA를 적용하는 것은 매우 다양하다. 따라서 그 적용도 다양하며, OA 추진을 위한 방안도 여러 각도에서 신중한 계획의 수립이 필요하다.

OA 계획에는 급속히 발전하는 기술과 보조를 맞춰 나아가야 하며 그 기술을 조직내에 흡수토록 해야 한다. 뿐만 아니라 생산성을 어느 정도 향상시키는가의 타당성도 검토해야 하며, 이 시스템의 실행시 효과적으로 업무를 수행하고 확산시킬 방안을 사전에 준비해야 한다.

OA 기기의 관리지침, OA에 대한 교육과 홍보, 社內의 조직과 업무 및 보고 절차 등이 계획에 포함되고 수립되어야 한다.

그리고 OA의 목표와 목적을 반드시 설정하여 시행과 Feed Back을 통해 OA를 추진하면 된다.

OA의 시행 단계는 기기를 도입하는 단계, 전문가가 이러한 기기들을 활용하는 단계, 자동화 범위가 확대되어 관리자가 사용하는 단계, 그리고 데이터 통신망의 보급 등 사회기반 구조가 발달하고 자동화 범위가 크게 확산, 최종사용자(소비자)에 의해 사업체의 OA 시스템에 연결되는 단계로 발전된다.

5. 事務自動化的 課題

위에서 언급한 바와 같이 OA의 최종단계는 최종사용자(소비자)에 의해 시스템이 연결, 사용되는 것이다.

이렇게 볼 때 국내의 OA 추진 현황은 미약한 단계에 있다 하겠다. '88년 한국생산성본부가 조사한 「國內 事務自動化 現況 調査 報告書」에 의하면 범용 컴퓨터, 워드 프로세서, 팩시밀리, 개인용 컴퓨터 등의 기기를 통신기능과 통합하여 운영하는 기업은 10% 정도에 지나지 않았고, 범용 컴퓨터와 OA 기기를 개별적으로 이용하는 기업이 60% 나머지는 대부분 단순 업무 정도에 국한해서 사무자동화에 이용되었다.

사무자동화의 추진에 있어서 同報告書에 의해 문제점을 파악해 보면 첫째 업무 개선상의 문제 둘째, OA 기기의 OA화 문제 셋째, 조직운영상의 문제 넷째, 사무환경의 문제점이 나타나 사무자동화의 추진과 실행에 많은 과제를 제시하고 있다.

사무자동화의 추진은 기업에 있어서 최고경영자의 인식이 중요하고 기업의 OA 수준을 고도화시키는데 있어서는 일반사원의 역할이 지대하다.

그러므로 OA에 대한 필요성과 국내외 기업의 성공사례 등을 사회적으로 확산시켜 기업의 사무자동화를 확산시키고 이를 대비하여 최고경영자는 실무 책임을 맡을 일반사원 및 관리자에게 사무자동화에 대한 교육이 선행되어야 할 것이다.

이에 따라 위에서 지적한 문제와 과제들이 해결되고 기업은 사무자동화 추진을 통해서 성장과 발전을 기약하리라 본다.