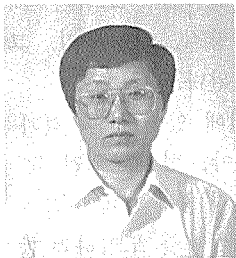


OA機器의 內需 基盤 擴大 方案



姜 鎮 求
(株)三寶컴퓨터技術研究所
System部 副社長

미국, 일본, 유럽 등 선진국에서는 1960년부터 적극적인 OA구축으로 상당한 성과를 올리고 있으나 우리나라는 외국의 OA System 무분별 도입, 단독기기의 부분적 도입으로 기기간의 연결, 협업의 측면보다는 업무 가중으로 별 성과를 올리지 못하고 있었다. 따라서 OA기기의 내수를 확대하기 위해서는 무엇보다도 실수요 조직체의 제 특성을 연구해야 할 것이다.

1. 사무자동화(OA:Office Automation)의 배경

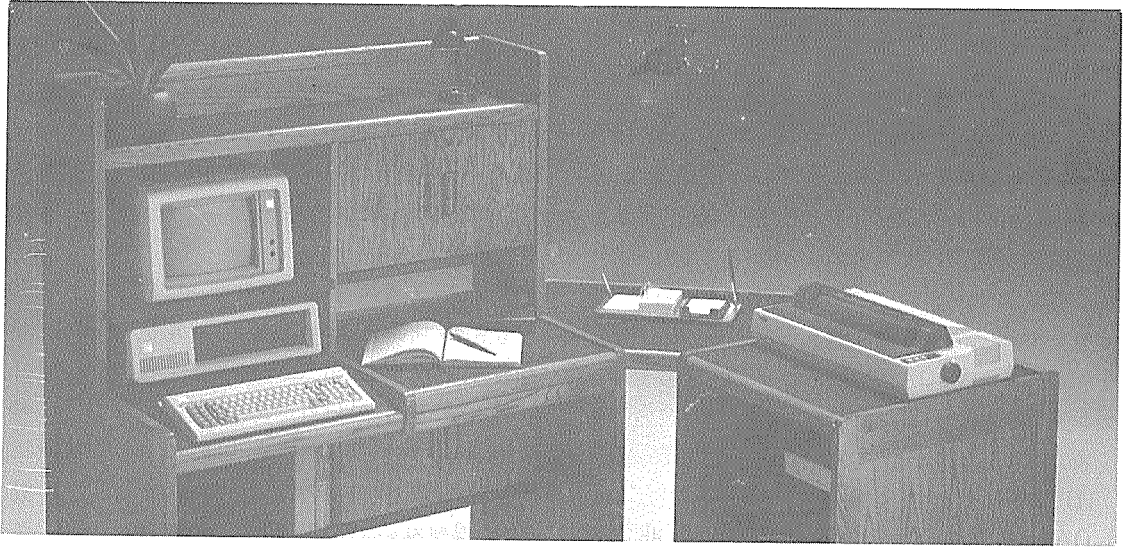
사무실은 White Color로 불리는 사무근로자들이 책상과 의자, 수많은 서류, 서류철, 서류함, Cabinet, 타자기, 전화기 등 각종 사무기기를 활용하여 생산, 판매 등 조직활동의 일선업무를 지원, 조정, 관리하고 새로운 경영정보를 도출하는 등 중요한 업무를 수행하는 작업공간이라 정의할 수 있다.

그러나 최근 C&C(Computer and Communication)의 발전에 따라 별도의 사무실이 없이 가정내에서 근무하는 「재택근무」가 가능하게 되어 사무실의 의미가 전통적인 사무활동의 작업공간 개념에서 사무활동의 기능개념으로 바뀌고 있다.

실제 사무근로자의 노동대상은 서류나 타자기, 전화기가 아니고 그들이 다루고 있는 정보 그 자체이며 그 정보의 형태는 단순한 숫자, 문자뿐이 아니라 도면, 도형과 같은 Graphic, 음성, 화상 및 그들의 복합체로써 점점 복잡 다양해지고 있다.

또 사회, 기업 및 그 자체조직의 확대, 복잡화, 고속·급변화, 고도·다양화에 따라 정보의 양 또한 방대일로이며 정보상호간의 연계·연관성이 높고 복잡하여 정보의 분석 평가, 재편, 추출, 가공 저장, 전송 분배 등의 업무가 인간능력의 한계를 벗어나고 있으며 날로 치열해지고 있는 극심한 경쟁에서 우위를 점하려면 이들 정보처리의 효율화가 지극히 요청되고 있다.

특히 지금까지의 기계화, 자동화는 공장·생산부문에 집중 투입되어 생산부문의 생산성은 현저하게 향상되었으나 생산부문을 지원, 조정 관리하고 논리에 근거한 의사결정을 위한 경영지표 추출 등 중요한 업무를 수행하는 사무실의 자동화는 간과되었으므로 조직내의 총체적인 생산성 향상, 경영합리화에 커다란 장애요인이 되어왔다. 참고로 미국의 1963~1978년사이



우리나라의 OA기기 내수 확대 방안으로는 수요자의 필요성 인식과 공급자의 철저한 연구가 필요하다.

의 공장분야와 사무분야의 투자액과 생산성 향상 관계를 표 1에 보였다.

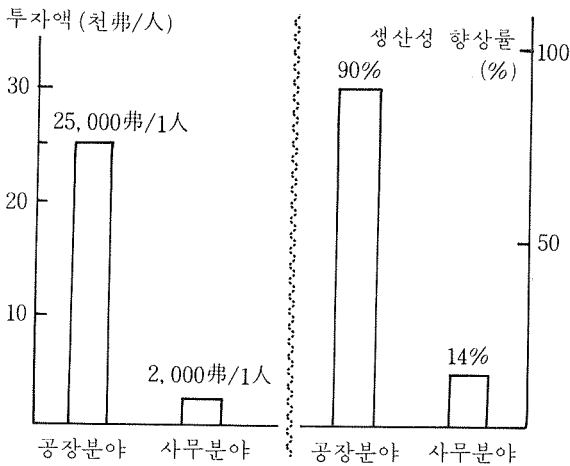


표 1. 미국의 공장과 사무분야의 투자와 생산성 비교 (1963~1978년도)

다행히 최근의 반도체, 컴퓨터, 통신, Software 기술의 발달과 더불어 사무실 업무의 자동화에 적합한 System들이 저렴한 가격으로 공급되고 있으므로 바야흐로 사무자동화 실현을 적극적으로 고려할 때가 되었다.

사무자동화란 복잡하고도 방대한 사무업무를 현대적인 사무기기 도입과 제도의 개선으로 전체적인 사무처리업무 효율화를 기하는 적극적인 활동을 말한다.

이로써 얻어지는 효과는 여러 형태로 나타난

다. 예로써 근무시간의 단축, 문서매수의 감소, 문구 재고의 감축, 사무공간의 절약과 더불어 정확하고도 신속한 판단, 의사결정에 의한 경영 합리화를 기할 수 있으며 나아가 사무근로자들은 단순한 서류정리, 서류처리업무에서 해방되어 좀 더 창조적이고 인간적인 업무에 노력을 투입할 수 있게 된다.

2. 사무자동화의 현황

사무자동화의 효용성을 일찍부터 간파한 미국, 일본, 유럽제국 등 선진국들은 1960년대부터 적극적으로 OA를 구축하여 상당한 성과를 거두고 있다.

우리나라의 사무자동화는 여타 모든 신기술이 그랬듯이 외국으로부터 도입되어 적용시켜 왔다. 주로 정부의 일부, 대기업에서부터 외국의 OA System을 도입하여 운영하여 왔으나 그 성과는 기대에 미치지 못하는 수준이다. 이는 우리나라의 사무실 실정을 정확히 파악하여 그에 적합한 기기 및 System을 구축하지 못하고 영문 또는 일본어를 사용하는 그들의 사무실을 대상으로 하여 개발된 OA System을 무분별하게 적용하려는 시도에서부터 문제가 있었던 것이다.

또한 OA 구축의 방식도 단독기기들을 단편적이고 부분적으로 도입하였으므로 전체적인 연결, 협업이 되지 못하고 오히려 그들 기기의 도

입이 새로운 업무를 가중시키기도 하였다.

3. OA기기의 내수기반 확대 방안

「OA기기의 내수기반 확대」를 다른 말로 바꾸면 확실한 OA기기의 수요를 확보하는 것이다. 이를 위해서는 OA의 실수요자인 사무실 근로자와 OA도입을 최종 결정하는 최고 경영인의 확실한 OA도입의지가 있어야 하며 OA기기의 공급자는 이를 수요자의 OA도입의지를 뒷받침할 수 있는 훌륭한 OA System을 개발 공급할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

가. OA수요자로서의 할 일

(1) OA의 필요성 인식

OA의 필요성, 중요성은 이미 전술한 바 그대로이다. 사회와 기업의 규모가 방대해짐에 따라 사무정보는 날이 갈수록 방대, 복잡해지고 있음에도 불구하고 신속하고도 정확한 사무처리의 요구는 날로 절실해가고 있어 사무 근로자의 능력에만 의존하는 것은 위험한 일이다.

(2) OA의 효과 인식

날로 발전하고 있는 컴퓨터, 통신, S/W기술 및 이를 통합하는 OA기술은 사무처리의 효율화를 위한 사무자동화 System을 적절한 가격으로 도입할 수 있게 되었다. OA추진 방법을 정확히 이해하고 이를 실천하면 틀림없이 커다란 성과를 거둘 수 있음을 확신하는 것이 무엇보다 중요하다.

(3) OA추진방식 인식

Memory 타자기, Word Processor, Personal Computer, 고성능 고속 복사기, Facsimile, 다기능 전화기, 전자우편, LAN(Local Area Network), 화상전화 등 최신기기의 설치만으로 진정한 OA가 구축되지 않는다.

또 대형 컴퓨터나 미니컴퓨터에 의한 EDPS나 MIS 도입으로 OA가 되지도 않는다. 그렇다고 외국의 OA System이나 타사의 OA System을 그대로 도입 설치하였다고 OA를 끝냈다고 말할 수도 있다.

먼저 자동화하려는 사무실의 업무를 정확히 분석 규명하고 이에 맞는 종합대책을 수립한 후 그에 따른 기기의 성능, 수량, Software를 선정

하고, 업무처리 방식 및 제도를 새로운 OA System에 맞게 변경하며 사무근로자의 재교육, 재배치 등 후속조치를 취해야 한다. 진정한 OA는 단순한 OA기기 도입만으로 끝나는데 아니고 그에 맞는 사무처리방식, 업무 Flow의 변경, 사무원의 재배치, 교육이 무엇보다 중요함을 깊이 인식하여야 한다.

(4) OA 도입에 따른 문제점 인식

전술한 대로 OA의 도입은 새로운 문제도 가져온다. OA의 도입으로 사무근로자의 할 일이 없어지는 것이 아닌가, 도입 이전보다 훨씬 어려운 일을 하게 되는 것은 아닌가, 다른 부서로 배치되는 것은 아닌가 하는 의심이 생길 수 있으며, 경영자는 OA에 투자되는 비용이 너무 큰 것은 아닌가, 도입 후의 효과는 기대했던 만큼 될 것인가 하는 의문이 생길 수 있다. 이들 문제점들은 잘 정리된 OA의 홍보자료나 실제 OA 시범System을 견학하며 논의하는 것이 좋을 것이다. 이런 뜻에서 성공한 OA System을 많이 갖고 이들의 충실한 홍보자료를 완벽하게 준비하는 것이 절실히 필요하다. 특히 자료의 공공성, 공정성, 견학의 용이성을 감안할 때 민간기업보다는 정부나 공공기관의 OA 성공사례가 많은게 좋다.

나. 공급자로서의 할 일

(1) OA System의 개발

무릇 모든 System은 실 사용자에게 호감을 얻어야 함은 말할 나위가 없다. 특히 OA System은 모든 여타업무가 자동화가 되어도 사무처리 업무만은 절대로 자동화할 수 없는 신성한 업무라고 생각하는 사무 노동자들을 대상으로 하고 있기 때문에 이점이 더욱 강조된다.

이런 의미에서 외국의 System을 그대로 도입한다든지, 국내의 성공사례를 억지로 적용함은 실패의 큰 원인이 될 수 있다.

각 사무실의 업무처리는 그 조직의 성격, 제도, 업무처리의 방식 및 Flow 등이 서로 다르며 그에 종사하는 사무원의 개성도 차이가 있다. 성공적인 OA System은 이런 모든 점이 감안되어 설계되어야 하며 특히 전문지식이 없으면서도 자동화에 대한 거부와 의심이 많은 사무근로

자라도 쉽게 적응할 수 있도록 「User Friendly」 기능을 대폭 포함하고 있어야 한다. 또한 OA 도입 후 나타나는 여러 문제점들을 가능한한 많이 수용할 수 있도록 User Interface 방식 철저연구, 기기 상호접속의 유연성, 기능, 성능의 추가·변경이 용이하도록 융통성이 부여되어야 하며 업무절차의 변경 등에 따르는 부담을 최소화하도록 설계되어야 한다. 특히 전용 Word Processor System이나 Mini Computer, Personal Computer에 쓰이는 Word Processor, Spread Sheet, Data Base Package 등은 OA의 한 기능은 될 수 있어도 전부는 아니다. 진정한 OA System은 대상으로 하는 사무실 업무를 철저히 분석하여 그에 맞는 최적의 통합 Package System을 탑재한 종합적이고도 유기적인 Total System이어야 한다.

(2) OA System의 적정가격

새로운 시스템은 기능적으로 완벽하지 못하면서 가격만 비싸다라는 통념은 OA System에 적용되어서는 안된다. OA의 중요한 요소인 Word Processor, Personal Computer, Facsimile, 각종 통신기기, OA의 각종 응용 소프트웨어들이 국내에서 개발 생산되고 있어 OA System의 적정가격 유지에 다행스런 일이다.

OA System 공급자들은 자동화하려는 각 사무실의 업무를 정확히 분석하여 가장 적절한 OA System을 구현하면서도 최임가의 가격을 유지하는 것이 OA기기의 내수기반 확대의 가장 좋은 첩경이라 생각한다.

(3) 완벽한 교육, 상담, A/S 체제 구축

사무실 근로자는 생산부문의 근로자보다 자동화에 대해 더욱 회의적이라는 사실을 감안할 때 이들을 대상으로 하는 OA System 구축은 더 충실한 설득, 교육, 자문, 완벽한 A/S 체제를 갖추는 것이 무엇보다 중요하다.

(4) OA기기 업체간의 협업, 분업체제 확립, 기기의 표준화 정립

OA기기는 성격이 서로 판이한 몇종류로 나누어 생산 공급되고 있다. 문구 비품을 비롯하여, 복사·인쇄기기, Personal Computer나 Word Processor 같은 정보기기, 전화, Facsimile 같

은 통신기기, 이들을 통합하는 Software 제품 등이 종합적이고도 유기적이며 일관성있는 System화로 OA가 이루어진다.

이들의 각 기기는 대부분 각기 회사로부터 생산 공급되고 있으므로 종합적인 OA기기로써 기능이 부족하거나 조화를 상실할 수도 있다. 이러한 점은 종합적인 OA System 개발업체를 중심으로 조정 보완되어야 하며 이런 의미에서 관련 각 회사의 협업·분업 체제가 잘 구축되어야 한다. 또한 이종 기기 상호간의 표준화가 되어 있어야만 기기 공급자, System개발자, 사용자 모두에게 편익이 제공될 수 있다.

(5) OA의 성과 홍보

OA시장을 확대하고 구체적인 구매의욕을 고취시키기 위해서는 OA의 성공효과를 철저히 분석하고 자료화해야 하며 구체적인 성공 System을 많이 확보하고 있어야 한다. 또한 OA를 도입한 업체에 대해서도 OA 도입 후의 성과를 분석, 측정하여 제시할 수 있도록 분석·측정 System을 완벽하게 갖추어야 할 것이다. 정부가 추진하고 있는 OA 시범사업, 행정 전산망 등 국가기관전산망 등은 좋은 OA 홍보 System이 될 수 있다.

4. 결 론

OA기기의 내수기반 확대는 OA System 공급자의 단독 노력만으로 크게 기대할 수 없으며 실수요자인 사무근로자와 경영층의 보다 뚜렷한 OA System의 이해와 투자욕에 달려있다. 이에 맞추어 OA System의 공급자는 어떠한 형태의 사무실이라도 그에 상응하는 최적의 System을 개발 공급할 수 있는 실력을 보유하고 또 적정한 가격으로도 적정이윤을 확보할 수 있는 가격경쟁력을 갖추어야 한다.

전술한 대로 수요자는 수요자로서, 공급자는 공급자로서, 또 정부는 OA기기의 최대 수요자이면서 OA산업 육성의 선도자로서 각각의 Role을 다하는 노력만이 OA기기 내수기반을 확대하는 첩경이며 나아가 OA기기의 주요 수출국으로 발전하는 최선의 방책이라 생각한다.