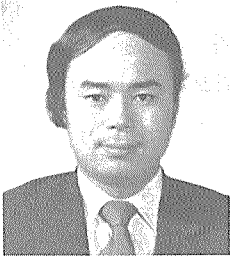


事務生産性 向上을 위한 OA化



崔 星
韓國生産性本部 OA 推進事務局長

OA의 바람직한 접근방법은 우선 도입이 간단한 기계들을 이용하여 개별업무 처리를 수행함으로써 도입 초기에는 Stand Alone 형태를 취하고 점차적으로 부서내의 국부적인 통합화와 전 부서를 상호 유기적으로 결합시켜 통합 시스템을 구축하는 것이다.

1. 事務生産性 향상 개념의 대두와 事務自動化

시시각각으로 변화하는 사회환경과 고도의 산업구조, 그리고 공장자동화의 추진으로 인하여 사무직의 사무생산성 및 기업의 사무능률 향상에 대한 비중이 점차 강조되는 추세이다. 공공기관을 비롯하여 금융기관(3차산업), 제조업(2차산업), 농수산업(1차산업)에 이르기까지 OA는 경영능력의 쇄신, 기업활동의 합리화, 나아가서는 새로운 서비스 기회를 찾아내려는 적극적인 전개라는 관점에서 크게 부각되고 있다.

OA의 O(Office)란 사무를 행하는 물리적 장소를 의미하지만, 현재는 사무의 기능 및 운용을 의미하며 Office Automation 명칭 이외에 Automated Office, Office Information System, Office of the Future, Electronic Office, Paperless Office System 등의 개념을 갖는 언어로 나타날 수 있다. 실제로 자동화라는 단어를 쓰기 보다는 Office System이라는 용어가 가장 적합하다고 본다.

OA는 종래의 EDPS, MIS, 분산처리 시스템 등이 컴퓨터 응용의 기초 개념으로 발전되어 온 것처럼 최근에 사무기기 컴퓨터 및 통신 기술 응용의 핵심적인 요체로 등장하고 있으며, 전자기술, 통신기술, S/W기술 및 제반 응용 기술의 급속한 발전으로 사무의 효율성 분야에 커다란 혁신을 가져오고 있다.

사실, 자동화란 현실적으로 공장자동화를 일컬어왔지만, 사무자동화에 의하여 조직내부에 있어서 발견되는 각종 정보에 컴퓨터(데이터 분야), 통신기기(Communication 분야) 및 사무기기(문서처리 분야)를 이용하고 시스템 과학 및 행동과학까지 포함하여 사무업무를 자동화, 합리화 시킴으로써 사무생산성을 향상시키려고 노력하고 있다.



현대는 정보시대라고 일컬을 만큼 정보량이 폭증하고 있다.

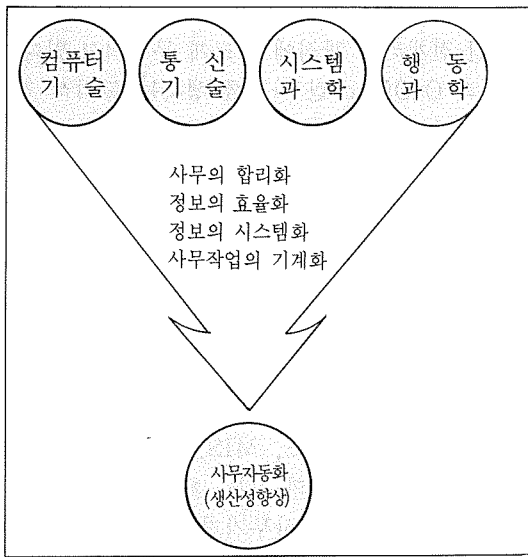


그림 1 사무자동화

가. 경제적 이유

「한국생산성본부」의 조사에 의하면 최근 10년간 생산부문에서 생산성 향상을 공장에서 매년 10% 이상의 상승을 보인 반면, 사무부문에서는 2%에 미달한다.

정보·서비스 산업의 확대, 지적 근로자의 증가, 그리고 생산설비의 자동화 등으로 우리나라 산업도 화이트 칼라(사무직) 인구가 급격히 증가되고 있다. 더구나 기업을 둘러싸고 있는

경영여건이 복잡·다양화되고 있기 때문에 사무직 인구의 양적인 증가뿐만 아니라 개별 사무직의 전문성 즉 사무직의 질적인 문제도 중요시되고 있다.

우리나라 기업은 지금까지 현장 근로자(생산직) 위주의 노동력 증가에만 신경을 쓰고 투자를 해 왔다고 볼 수 있으며 사무직(간접부문) 생산성에는 상대적으로 등한시해 온 편이다. 예를 들면 사무직 생산성은 단순히 간접부문의 인원 감소, 효율화, 성력화 등으로만 인식하고 있고 관리면에서 다소 앞서가는 기업은 목표관리의 도입과 활용, 사무자동화 추진 등의 노력을 하고 있는 정도이다.

그러나 근래에는 노사분규의 영향으로 노동력의 증가보다 임금상승률이 큰 폭으로 증가하고 있다. 이와 같이 생산성의 향상률과 임금상승률의 차이가 더욱 커지고 있는 관계로 사무실에서의 노동자의 생산성 향상이라는 명제가 대두되고 있다.

나. 환경적인 이유

현대는 정보시대라고 일컬을 만큼 정보량이 폭증하고 있다. 이것은 기업의 규모가 방대해지고 국제적인 Project가 많이 발생하며, 서비스 산업과 3차산업이 발달하고 있기 때문이다. 정보량의 증가때문에 사무노동의 개선이 필요

하게 되었으며, 사무자동화는 유효한 정보의 신속한 처리로 이 문제를 해결할 수 있다. 또한 산업구조는 공장노동과 농업노동으로부터 사무노동으로 이행되어 가고 있고, 전산업 인구 중 1/3 이상이 정보 관련산업에 종사하고 있는 만큼 사무노동의 비중이 더욱 커지고 중요한 사회 문제로 대두되고 있다. 현대의 경영은 복잡화, 고도화, 국제화되어서 경영자가 본래의 기능인 사고판단에 시간을 투자하기 어려운 점도 하나의 이유가 된다. 그리고 사무시간의 큰 비중을 차지하는 서류처리와 의사전달(Communication)에 소모되는 시간을 절약함으로써 경영자는 판단 및 의사결정에 주력할 수 있게 된다. 즉 경영관리의 복잡화, 고도화 및 사무실의 생산성 향상에 대처해 나아가지 않으면 현대에서 경쟁해 나아가기 어렵다는 위기의식이 사무자동화의 추진력이 되고 있다.

다. 기술적인 이유

최근 Computer H/W, S/W의 급진적인 발달은 Computer의 도입으로 사무실 생산성 향상을 달성할 수 있는 기본을 만들어주고 있다.

H/W는 반도체 기술의 진보와 마이크로 프로세서의 발달을 들 수 있으며, 처리능력이나 정밀도, 신뢰도는 점진적으로 신장하는 반면, 가격은 점차 저렴해지고 있는 실정이다.

S/W는 Data Base 기술의 발달, 통신기술의 발달 등으로 고수준의 사용자와의 연결성을 들 수 있다. 사무자동화의 실현은 바로 이러한 S/W 기술의 개발이라고 볼 수 있다. 이 S/W 기술은 앞으로 무한히 발전시켜 효율적인 사무자동화 실현을 가능하게 할 것이다.

2. 事務自動化 推進時 기대 효과

OA는 사무실의 시스템화를 통한 사무환경의 재구성 및 사무기능의 고도화를 도모하는 것으로서, 그 목적은 사무업무의 효율화에 있으며 궁극적으로는 Office 업무의 생산성 향상을 통한 조직활동 성과의 최적화를 기할 수 있으며, 그 목적 달성까지의 효과는 여러가지 형태로 나

타난다.

사무자동화를 추진하기 위하여 필요한 투입요소(인적·물적 투자)가 복잡한 만큼 나타나는 효과의 내용과 강도가 어떤 결론에 귀착되는 것이 아니고 다각적인 효과를 발생시킨다. 여기에서 효과 측정의 어려움이 발생되며, 단순히 인원 및 경비의 절감 같은 정량적 효과는 수치로 나타낼 수 있지만 사실상의 OA 도입 효과 대상인 사무의 능률화를 통한 생산성 향상이라는 정성적 효과에 대하여는 매우 어렵다. 왜냐하면 사무실 업무가 서로 복잡하게 얽혀 있어 효과를 분류해 나아가기 어려울 뿐만 아니라 효과의 정도를 나타낼 이론적인 평가기준이 없기 때문이다. 그리고 어떤 것을 취하는 것이 투자효과가 유효한가의 여부, 그 판결도 추진과정에 결론을 내리기는 어렵다.

그러나 OA가 추진되고 있는 과정에 있어서 효과를 한번은 확인하는 것이 중요하며, 진정한 의미에서의 효과가 나타나는 것은 단편적인 사무기기의 활용에 의한 것이 아니라 통합된 사무자동화 시스템(Integrated Office System)이 이루어졌을 때 얻어질 수 있는 것이다.

일반적으로 OA를 통하여 전체 업무시간에 대한 약 30%의 시간절약 효과가 기대되는 것 이외에도 OA를 통해 기대될 수 있는 효과를 예시하면 다음과 같다.

- ① 인력의 절감: 규칙적·반복적 사무를 기계가 대행, 민원증가 억제
- ② 사무처리의 신속성 증대: 단위 시간당 작업량 증대, 개인의 사고 및 창조시간의 증가
- ③ 의사결정 과정의 개선
- ④ 사무처리의 정확성 증대(질적 향상)
- ⑤ 사무실 환경 개선: 사무실 공간의 유효 활용
- ⑥ 부문간 통신(Communication)의 원활화: 적절한 형태의 정보 획득 및 소요시간의 단축
- ⑦ 다양한 보고서 양식 및 작성의 용이
- ⑧ 대민원에 대한 서비스의 개선 등이 효과로서 기대된다.

3. 事務自動化 推進의 접근 방법

OA는 여러가지 관련된 요소들이 서로 조화와 보완이 됨으로써 효율을 얻을 수 있는 일종의 Total System이라고 할 수 있다. 결론적으로 OA는 Office를 구성하는데 필요한 추진방법과 더불어 컴퓨터 및 통신기술, 시스템 기술 등의 기술적인 요소들을 상호 유기적으로 결합시켜서 하나의 시스템을 구축함으로써 Office의 시스템화를 지향하는 것이다.

그러므로 OA의 바람직한 접근방법은 우선 도입이 간단한 기계들을 이용하여 개별업무 처리를 수행함으로써, 도입 초기에는 Stand Alone 형태를 취하고, 점차적으로 부서내의 국부적인 통합화를 이루어 더 나아가 전 부서를 상호 유기적으로 결합시켜 궁극적으로 통합시스템을 구축함으로써 전체적인 최적화를 기할 수 있도록 하는 것이다.

OA 추진을 위한 단계적 추진 내용을 예시해 보면 다음과 같다.

- ① 제 1 단계 : OA에의 분위기 조성, 업무의 분석 및 문서, 서식, 양식 등의 표준화를 진행 - 부분적인 기계 이용을 시도하여 기계 이용에 대한 친숙도를 높인다.
- ② 제 2 단계 : 업무관리제도의 개선과 함께 업무방법 및 절차의 체계화-업무에 단순 기계를 병행하여 이용하면서 기계가 업무에서 갖는 각 기능을 습득하고 기계 이용에 따른 기술적 사고와 응용력을 배양한다.
- ③ 제 3 단계 : 업무부서가 통괄적으로 진행될 수 있도록 체계적인 시스템화를 추진한다. -여러가지 단말기의 이용, 사무실 배치에 의한 시스템화를 실시한다.
- ④ 제 4 단계 : 全社의인 통합화를 통하여 전체업무의 체계화가 이루어진다. - 전체적인 표준화 및 채정비, LAN 등을 통한 통합정보 시스템화를 도모한다.

이러한 4 단계는 시간적으로 명확히 구분되는 것이 아니고 서로 중복될 수 있다.

4. 事務自動化 體制의 構成

기업에 있어 OA를 효율적이고 체계적으로 추진하게 위해서는 추진의 중심적 역할을 할 수 있는 추진체제의 확립이 필요하다.

우선적으로 각 추진체제별 특징을 정리해 보면 다음 <표 1>과 같다.

OA를 추진하려는 기구는 사무실 업무에 대하여 깊숙히 파악하고 있어야 할 뿐만 아니라, 조직 전체의 여론을 얻어 사무 전반에 대하여 쉽게 협조를 얻을 수 있어야 하며 또한 컴퓨터와 통신 등에 대해서 많은 것을 알아야 한다.

그러므로 기존 부서보다는 전담조직을 구성하는 것이 바람직하다고 본다. 전담조직의 구성은 우선 기업에서 상당한 지위를 가진 관리자를 포함한 각부서 관리자들로 OA추진위원회(가칭)를 구성하고, 이와 함께 실무에 능한 각 부서 요원들로서 OA추진 실무팀을 편성하는 등, OA사업 전반을 조성할 수 있는 권한 및 역량, 기술을 갖는 독립된 체제를 구축하는 것이 바람직하다. 이와 같이, OA추진위원회는 주로 방향의 책정이나 안건 심의에 관한 역할을 맡고, OA추진 실무팀은 OA관련 사항의 전반적 추진의 역할을 맡음으로써 실무 분담에 대한 체계적인 추진이 될 수 있다.

표 1 OA 추진체제별 특징

추진체제	특징
전문조직주도형	1. 전문 스태프로 구성된 조직이 가능 2. 추진부서로서 타부서의 협의를 얻기 쉬움 3. 종합적인 추진이 가능
사용부서주도형	1. 개선대상이 서류 등에 한정되는 경향이 있음. 2. 전산지식이 일반적으로 부족함. 3. 타부문에 대한 개선 지도력이 일반적으로 부족함.
전산부문주도형	1. 컴퓨터 중심이 개선이 되기 쉬움. 2. 조직, 제도 등은 그 대상이 되기 어려움. 3. 많은 Back log를 안고 있어 개선활동이 제약 받음.