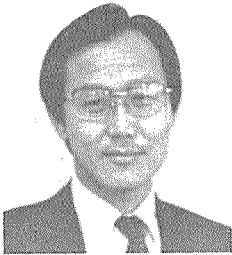


事務自動化的 課題와 対策



全 弘 強
韓國情報産業聯合會 常務理事

OA는 정보화 구축의
초입이다. 정보화 실현이
늦어진다는 것은 발전의 역전을
의미한다. 그러므로 OA 시스템 공급자는
기능 좋고 값이 적절한 제품을 공급하고
이용자는 상하 합심하여 경쟁력
강화 도구로 결정하고 정부는
여건 조성 과 정책적 지원을
마련하여 OA 발전에
노력해야 하겠다.

1. 問題의 段階

事務自動化(OA)라는 말이 무슨 말이고, 왜 필요한가를 모르는 사람은 아마도 없을 것이다.

電話機가 어떤 일을 할 수 있는 것이고, 그것을 이용해서 어떤 효과가 있는지를 모르거나 의심하는 사람이 없는 바와 마찬가지로 보고 있다.

「OA」에 어떤 저항감같은 것을 갖는다고 하면, 아마 OA라는 것을 우리에게 처음 소개할 때 컴퓨터라는 말을 앞세우고 쉽지 않게 설명하면서 돈도 많이 든다는 이유 등으로 겁을 주었기 때문일지도 모르겠다.

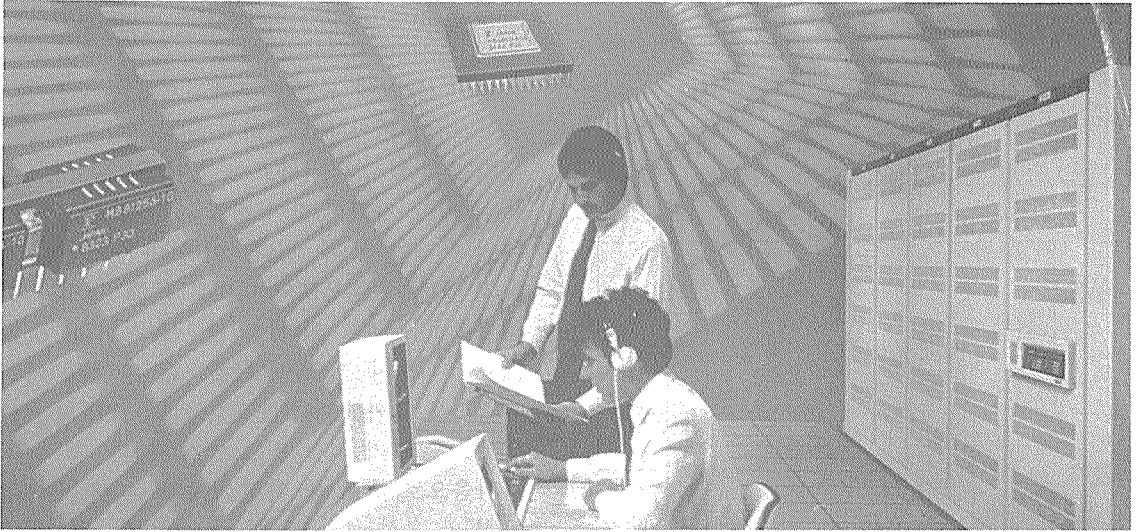
電話가 있음으로 해서 이야기하고 싶은 사람과의 거리나 시간에 구애받지 않고 電話(情報交換)함으로써 일을 처리하는데 드는 時間과 돈과 힘(努力)을 절약함은 물론, 生産性を 높임으로써 결국은 경쟁력을 提高하고 있지 않는가.

마찬가지로 OA도 사무실의 일을 처리함에 있어서 경비를 절약(물론 결과론적으로 長期單位로 계산)하면서 業務能率을 향상시키고, 경쟁력을 강화하는데 필요한 도구이며 수단임이 분명하다. 그러므로 이러한 필요성을 느끼지 못하고 앞으로 그렇게 하고 싶지 않다면 구태여 OA, 事務處理를 자동화할 필요는 없다고 할 것이다.

그러나 오늘과 내일에 있어, 특히 長期的으로 볼 때 OA는 生産性を 향상시키고, 業務能率을 提高시키며, 근로자의 勤勞條件이 개선되어 결국은 企業의 競爭力을 강화시키는 요인으로 작용한다는 사실은 명확하다.

그래서 OA는 독립된 經營合理化 대책에서 그치는 것이 아니라 總體經營情報 시스템(Total MIS)의 서브 시스템이 되고 있는 것이다.

이에 本稿에서는 OA의 概念, 필요성 등 기초적인 사항은 언급하지 않고, OA를 推進하려는



우리나라에 있어 양질, 저가, 하이 패션의 OA 기기 공급이 무엇보다도 절실하다.

데 무엇이 문제인가를 정리해 보고 어떤 대책을 선택할 수 있는가에 대하여 살펴보고자 한다.

2. OA 推進의 問題와 隘路

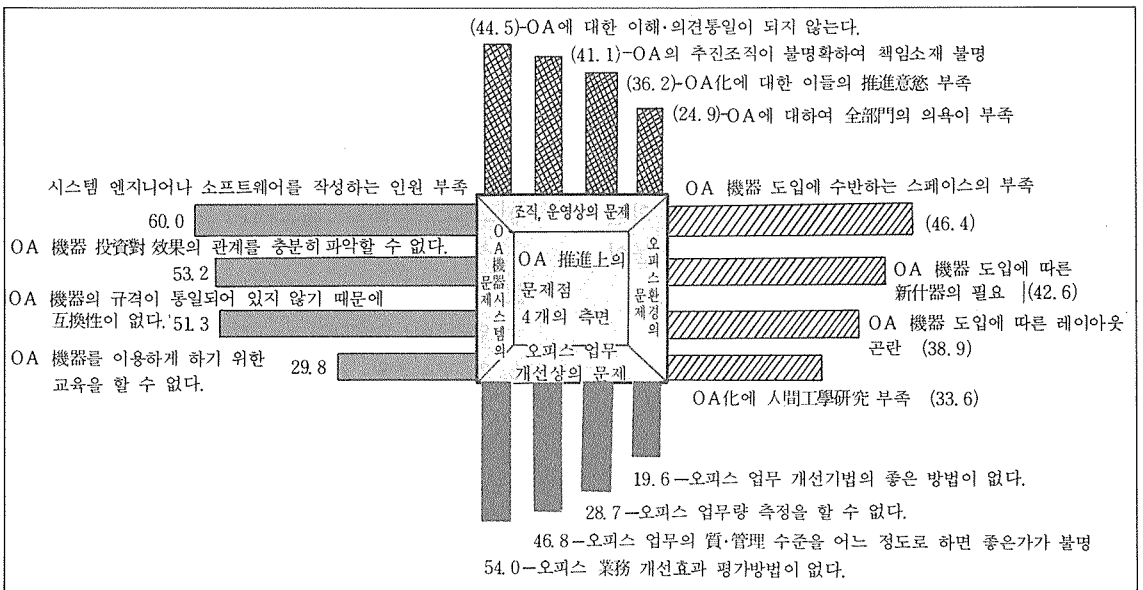
OA 推進上 OA 推進을 제약하는 요인으로는 ①組織上 문제, ②OA 시스템(H/W+S/W)上的 문제 ③오피스 業務 관련 문제 ④사무실 環境上的 문제 ⑤制度·行政的인 문제로 나누어

살펴볼 수 있다.

가. 組織 經營 管理上의 問題

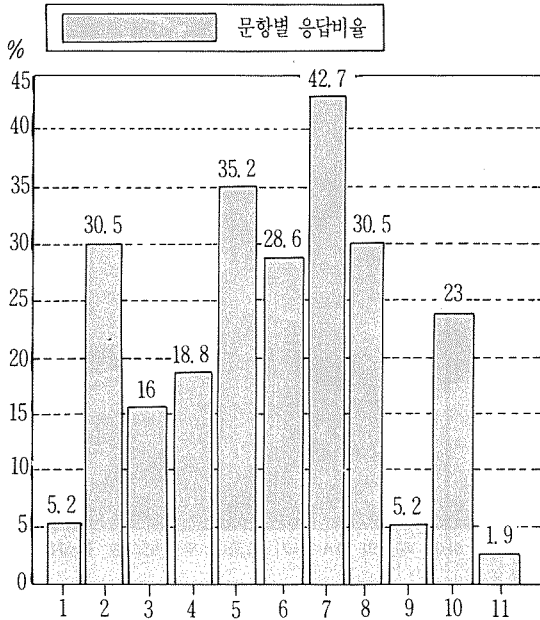
日本事務自動化協會의 조사에 의하면 OA에 대한 理解와 意見이 일치되지 않기 때문이라는 이유가 제일 크다(44.5%). 다음으로는 OA 推進 組織이 불명확하여 책임소재가 불명확히 지적되고 있다(41.1%).

우리나라 韓國生産性本部(KPC)가 조사한 바에 의하면 「중간관리자들의 추진의욕 미약」



資料 : 日本OA協會

OA化 推進上 問題點(上位 4 項目)



註:

1. OA 추진 담당부문과 EDP 부문과의 대립
2. OA 추진 조직이 불명확하여 책임소재가 애매
3. OA 기기에 대한 알레르기과 저항감이 존재
4. OA화의 방향 설정과 내용을 결정하는 방법을 알 수가 없다.
5. OA 전반에 대한 이해부족과 의견 불일치
6. OA화에 대한 최고 경영층의 이해부족과 그에 따른 추진 강도 미약
7. 중간관리자들의 추진의욕 미약
8. OA화에 대한 부문 전체의 동기화(Motivation) 부족
9. 과거의 실패 경험에 따른 소극성
10. OA 추진에 있어서 모티베이션 고취 수단 부재
11. 기 타

資料: KPC

組織 運營上의 問題

(42.7%), 「OA 전반에 걸친 이해 부족과 의견 불일치」(35.2%), 「動機 불충분」(30.5%) 등이 組織·經營上의 문제점으로 예시되고 있다.

나. OA 시스템 運用上의 課題

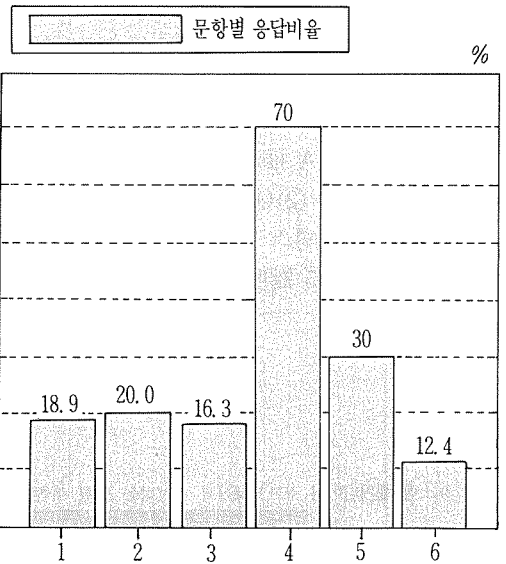
이는 하드웨어(H/W) 측면과 소프트웨어(S/W) 關聯부문으로 나누어 볼 수 있다.

情報産業聯合會의 조사결과에 따르면 우선, H/W 측면에서는 異機種間의 互換性 부족과 標準化 미흡, 한글처리기능의 미약, 低價·高性能 機器開發·普及의 미흡 등이 예시되고 있다. 이

밖에 供給後의 A/S·維持補修의 미흡도 H/W 上의 문제로 지적되고 있다.

한편 S/W에 關한 문제점으로는 우선 S/W 價格이 비싸다고 말하고 있다. 이는 商品生産體制에 있지 아니하고 注文生産體制下에 머물러 있어 自然히 값이 비쌀 수밖에 없는 구조적인 문제라 할 수 있다. 이와 아울러 「적정한 S/W 開發 算定基準의 미비로 代價 결정이 어렵다고 지적하고 있다. 최근 「S/W 開發 促進法」에 의하여 S/W 開發費 算定基準이 제시 되었으므로 外注開發(注文生産)時 代價계산 방법에는 무리가 없을 것으로 기대된다.

다음으로 法令 등 여건 변화에 따른 신속한 S/W의 수정·보완작업이 추진되어야 할 것임에도 이것이 제대로 안되고 있음이 문제로 말해지고 있다. 이것은 실로 중요한 문제이다. 稅法이 改定되어 稅率이 인하되고 급여가 引上



註:

1. 업무내용의 분석방법과 불필요한 업무의 삭감방법이 없다.
2. 업무량의 측정이 되지 않는다.
3. 업무개선 기법이 좋은 것이 없다.
4. 업무의 질, 관리수준의 정도 설정이 명확하지 않는다.
5. 업무의 개선효과를 평가할 방법이 없다.
- 6: 업무의 시스템화를 도모할 수 없다.

資料: KPC

事務室 業務 改善의 問題

되었는데도 電算處理한답시고 이것이 반영되지 않은 채로 지급(은행에 입금)된다면 누가 컴퓨터를 신뢰하겠는가.

다. 事務處理上の課題

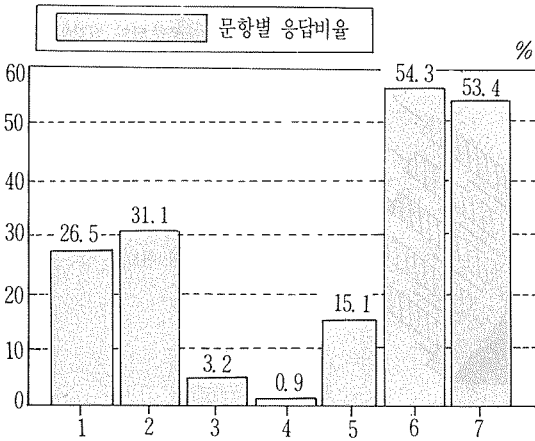
日本の 경우에는 오피스 업무에 대한 그 개선효과 측정방법이 없음이 애로사항으로 지적되고 있다(54.0%). 이것은 사실이다. 最高經營者는 投資資金에 상응하는 효과를 計數的으로 측정하려 할 것이다.

다음으로 오피스 업무의 質·管理 수준을 어느 정도로 하면 좋은가가 어렵다(46.8%)고 말하고 있다.

우리나라에서는 응답자의 70%가 「業務의 質, 管理 수준의 程度設定이 명확하지 않다」고 대답하였다. 그리고 業務의 개선효과를 평가할 방법이 없다고(30%) 말하고 있다.

라. 事務室 環境的인 問題

이는 OA 機器를 설치할 때부터 運營·管理하



註:

1. OA 기기 도입으로 인한 공간의 부족
2. OA기기 도입 결과 잡음이 증가
3. OA 기기를 도입했지만 조명이 나빠 화면을 보기 어렵다.
4. OA 기기 도입으로 실내온도 상승
5. OA 기기 도입으로 실내의 레이아웃에 애로
6. OA 기기 도입에 따라 새로운 집기가 필요
7. OA화에 대한 오피스 인간공학에 대한 연구가 부족하다.

資料: KPC

事務 環境上の 問題

는 과정에 걸쳐 提起되는 문제이다.

日本OA協會의 조사에 의하면 OA 機器 설치에 따른 스페이스 부족문제(46.4%), OA 機器 도입에 따라 부차적으로 구매해야 할 새로운 什器가 필요하게 되어(42.6%) 경비지출이 증가하는 등이 문제라고 하소연하고 있다.

우리나라의 경우에는 環境上の 문제로서 OA 機器 도입에 따라 새로운 機器가 필요(54.3%)하고, OA化에 따른 오피스 人間工學의 연구가 부족(53.4%)하다는 사실을 지적하고 있다. 이밖에 OA 機器 가동에 따른 騒音(31.1%)도 새로운 문제로 지적되었다.

마. OA 機器 運用上の 문제

우리나라의 경우, OA化에 대한 지원 문제를 포함하여 運用上の 隘路事項도 적지 않게 지적되고 있다.

그 첫째는 H/W·S/W의 市場에서 덩핑이 자행됨에 따라 消費者의 購買決定이 어렵다는 사실이다. OA 産業에 대한 租稅·金融 등 支援이 없어 外國에서 소개되고 있는 製品과 비교해 보았을 때 國產 製品이 불만족스럽다고 한다.

나아가 公衆通信網의 質·管理 상태의 불량으로 인한 온라인 처리에 적지않은 장애가 발생한다고 말하고 있다.

이상에서 OA 推進과정에서 運用段階에 걸친 문제점을 摘示하였는데, 우선은 이에 대한 대응적 처방이 절실하다고 하겠으며, 사실 가장 손쉬운 方法이 될 것이다.

이는 經濟單位別로 그 특수한 사정을 감안하면서 가능한 對策을 마련해 볼 수 있는 지표가 될 것이다.

이하에서는 일반적으로 제시되고 있는 OA 推進 對策을 소개해 보기로 한다.

3. OA 推進 對策

첫째, 良質·低價·하이 패션의 OA 機器 공급이 절실하다.

이제까지 手作業으로 처리해 오던 오피스 業務를 機械化 하려 할 경우 投資費用이 얼마인

가가 중요한 결정 요인이 된다 할 것이다.中小企業인 경우는 특히 그러하다고 보아야 할 것이다.

이에 부응키 위해서는 良質(多機能·無故障), 低價, 하이 패션(디자인 美麗, 쓰기에 편함) 製品이 공급되도록 해야 할 것이다. 이야말로 韓國人의 購買動機에 부합하기 때문이다.

需要가 많은 OA 機器로서 PC, 팩시밀리, 워드 프로세서 등이 市場自由化·業體競爭 加熱 이후 값이 하락하는 추세를 보이고 있어 이용자로서는 다행한 일이라 하겠다.

둘째, OA 推進 요원의 적극성 發揚이 필요하다.

대개 OA는 電算關聯 요원이 담당하거나 電算室이 없는 경우에는 總務部에서 처리하게 된다.

OA는 단순한 사무처리 단계에 그치지 않고 회사 전체의 情報通信을 위하여 컴퓨터와 연결되어 統合 시스템으로 運營되도록 해야 할 것

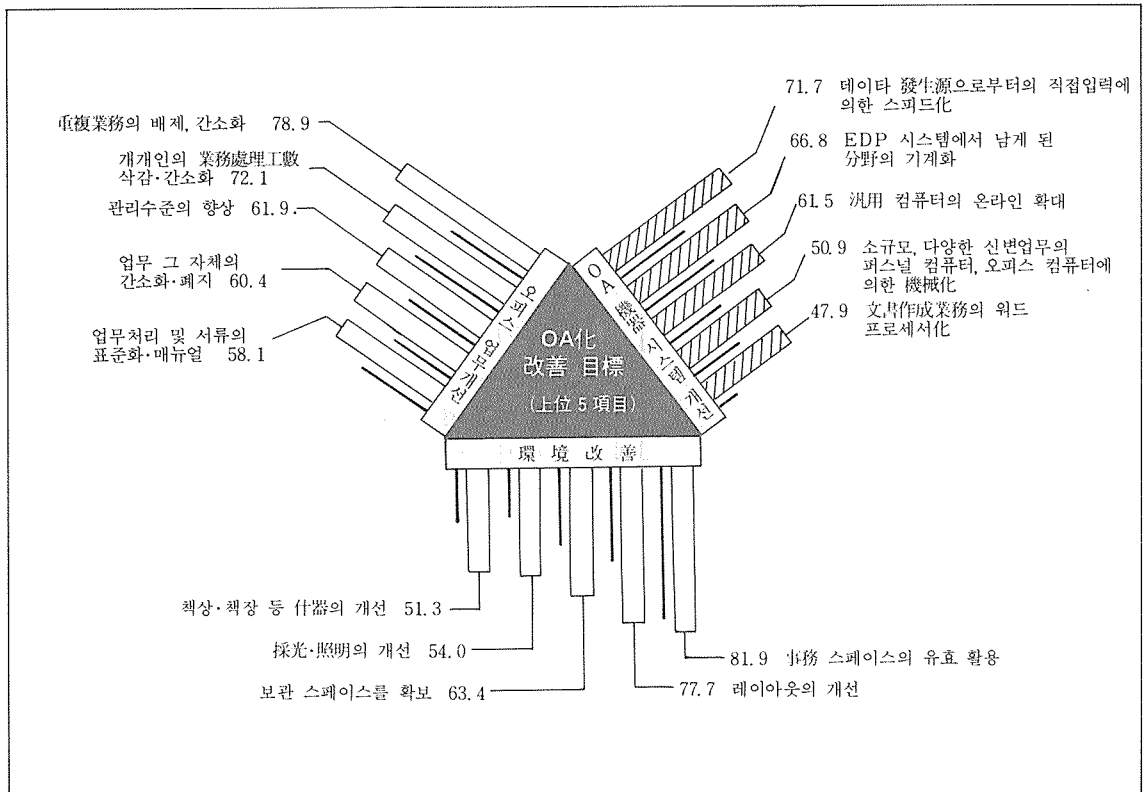
이므로 關係專門要員이 담당하도록 해야 한다.

동시에 이 專門要員에 대하여는 교육기회 부여, 昇進 등 人事上의 특진을 마련하는 것이 좋은 자극제가 될 것이다.

셋째, OA 推進에 대한 확고한 목표 설정이 필수적이다.

OA의 추진 목표는 대체로 업무처리의 신속·정확에 있으나 회사의 실정에 따라 구체적인 목표를 세워서 추진해야 할 것이다.

日本OA協會가 제시한 바에 의하면 별표에서 보는 바와 같이 ①오피스 업무 개선 목표로서, 重複業務의 배제·간소화, 개개인의 業務處理工數 간소화, 관리수준의 향상 등을 예시하고 있다. ②OA 機器 시스템 개선 사항으로서는 데이터 發生源으로부터의 직접입력에 의한 신속한 처리, EDP 시스템에서 남게 된 분야의 기계화, 汎用 컴퓨터의 온라인화 확대 등을 말하고 있다. ③오피스 환경 개선 항목으로는 사무실 스페이스의 유효 활용, 레이아웃의 개선



資料：日本OA協會

OA化的 具體的 改善 目標

등이 例擧되고 있다.

넷째 : OA 촉진을 위한 적절한 정부지원이 요망된다.

OA 추진을 위해 정부지원을 기대한다는 것은 그 비중에 있어서 상대적으로 경미하게 보여질지 모르겠으나, OA가 情報化 실현의 첫 단계이며 기초적 需要가 된다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

情報産業聯合會의 「第4回 事務自動化 動向 調査」에서 제안하고 있는 政府의 支援 要望事項을 보면 다음과 같다. ①事務自動化 기기 도입 등 OA 추진에 대한 용자 등 金融 支援

② OA 기기 도입 및 이용에 관련한 稅制上 혜택

③ OA 기기·S/W 및 사무업무의 표준화

④ OA 專門教育 및 상설전시기관의 육성

⑤ OA 專用機器 및 S/W 개발, 互換性 제고 등이다.

이들의 실현을 위한 구체적 대책으로서 金融 支援은 S/W 開發 促進法에 근거한 신용보증의 대상으로 하거나, 時限的으로라도 소비자 금융을 실시할 수 있고, 中小企業 情報化 정책 일환으로 低價 리스·無償貸與 방법 등을 활용할 수 있을 것이다. 稅制支援은 減價償却年度를 3年 정도로 하향 조정할 수 있을 것이다.

標準化 문제는 어렵기는 하나 行政電算網用 워크 스테이션의 標準化 노력에서 보는 바와 같이 中小企業振興公團 등을 중심으로 購買政策 등을 통하여 標準化 할 수 있을 것이다. 앞으로 POS 시스템의 일반화를 겨냥·감안해 볼 때 商品 등 제반 코드의 통일적 사용 및 商業樣式의 標準化가 기대된다.

專門教育·機器展示·示範機關의 상설적 운영은 절실하다. 국내에서 이 案이 나오기도 하였으므로 日本의 例(中小企業事業團)에서 보는 바와 같은 본격적인 紹介·指導體制가 실현되었으면 한다.

互換性 문제에 있어서는 기기의 경우에는 標

準仕樣에 예외적으로 機能을 추가하여 공급하게 할 수 있다 하더라도 S/W만은 절대 互換性이 유지되도록 해야 할 것이다.

다섯째, 汎用 S/W 開發 및 普及 促進이 절실하다.

S/W·OA는 물론 모든 분야의 情報化를 위한 핵심적 선결과제가 된다. 현재 우리나라 S/W 供給體制의 큰 문제는 商品生産 體制에 있지 아니하고 注文生産 體制에 있음이다. 때문에 需要者는 過多負擔, 供給者는 低收益으로 兩者 공동피해를 보고 있는 실정이다.

이의 해결을 위해 특히 中小企業用 汎用 S/W를 開發, 商品으로서 流通市場에서 販賣·購買할 수 있도록 支援(例 : 汎用 프로그램 開發 準備金 制度)하고, 일정 기준 이상의 中小企業에 대하여는 無償으로 供給 또는 貸與할 수도 있을 것이다.

4. 事務能率 向上의 堡壘

事務自動化(OA)는 事務能率 향상의 堡壘이다.

國境線도 뛰어 넘고 言語障礙도 걸리지 않는 팩시밀리, 아름답고 다양하게 인쇄되는 워드 프로세서, 이들이 우리에게 얼마나 많은 業務處理上의 편의와 만족을 주고 있는가. 아마 이들이 없어진다면 문화, 역사 逆流의 悔限을 금치 못할 것이다.

OA는 情報化 社會·文化 構築의 初入이다.

情報化 실현이 늦어진다는 것은 발전의 逆轉을 의미한다. 이것은 우리가 할 일이 못된다.

그러므로 OA 시스템(H/W+S/W) 供給者는 機能 좋고, 값이 적정하고, 쓰기에 좋은 製品을 공급하는 일, 이용자는 上下 합심하여 경쟁력 강화도구로 결정하는 일, 정부는 標準化 등 與件造成과 政策的 지원을 마련하는 일이라 말로 이 時代 우리가 마땅히 해야 할 일이라 할 것이다.