

Using OAS to Improve Work Efficiency

Zhang Jiatang

(Institute of Psychology, CAS Beijing 100101)

ABSTRACT The application of OAS can improve work efficiency. The capability of OAS is related with its system components. The application of OAS capability is related with personnel's makings and organizing level. The exertion of OAS capability is related with environment factor. The ergonomics is helpful to improve application efficiency.

KEYWORDS OA Capability Efficiency Environment Ergonomics

发展应用 OAS 提高办公效率

张嘉棠

(中国科学院心理研究所 100101)

摘 要 发展应用 OAS 可以提高办公效率, OAS 的能力与其系统构件相关, OAS 能力的应用与工作人员素质及其组织水平相关, OAS 能力的发挥与其环境因素相关, 工效学可以帮助提高应用效率。

关键词 办公自动化 能力 效率 环境 工效学

OAS(Office Automation System)是办公自动化系统的英文缩写。它是对现代办公自动化信息系统的简明表述,它给人们以办公室工作强有力的支持系统,可以帮助人们提高办公效率。这种办公自动化系统是由计算机网络系统构建而成,它具有智能化(Intelligence),网络化(Internet/Intranet)、综合化(Integration)和数字化(Digital)的特性,有较强的信息处理能力。

一般说来,OAS 都有这样一些信息处理能力:

- 1、多媒体信息:图象、文字、语音信息的生成、传输和存储;
- 2、传递信息:文件的上传下达,分发通报图文传真、Email、视频通讯、视频会议;
- 3、存储信息:收集、分类、保存;
- 4、加工信息:鉴别、选择、调用、整理、编辑;
- 5、检索查询:查阅、咨询;
- 6、复制信息:扫描、复印、下载打印、排版印刷。

OAS 能力的应用则与这些因素相关:

1、OAS 的能力是与其系统构建的硬件和软件水平相匹配的,有什么样的系统硬件和软件设备,就有什么样的 OAS 能力。

2、OAS 能力的应用则与办公室人员队伍素质水平密切相关;办公室的上层领导、中层管理和下层的作业主管操作在 OAS 的应用中是否协调一致地工作;职位分工是否明确;个人能力与其职位角色是否相称;个人是否积极有效应用 OAS 行使职责。

3、OAS 能力的发挥还与其环境息息相关,在 OAS 的人-机-环境系统中,人与机器和环境匹配是否构成 OAS 工作系统,人机界面是否清楚、友好、简便;理化环境是否通畅、明亮、安全、可靠;人员组织氛围是否友好协调;这些都是保证 OAS 正常运转和提高工效的重要因素。

当我们正走向网络化发展的知识经济时代之初,人们就纷纷采用计算机网络作为自己的竞争手段,或是当通讯工具,或是当生产工具,甚至武装到自己的头脑,当作智力工具。总是想使自己如虎添翼,跨进知识竞争的行列。

从 20 世纪 80 年代开始,我国政府、企业、事业、学校等单位纷纷采用 OA 办公,乃至建立信息中心,Intranet/Internet,形成许多大小规模不等的 MIS、OAS,大大地推动了我国行政管理、企业管理、事业管理的信息化水平,使我国一跃成为世界通信大国,程控电话、移动电话、网络通讯用户都名列前茅。近来政府上网、企业上网、家庭上网和个人上网成为时尚,有点象当年持手机那样喻作身份的标志,对工作效率、投入产出的回报却未被人们所普遍重视。有的人以为办公室就是自己的,就是为领导设置的,一切以我为中心,执意发号施令。其实这是一种片面的理解,试问你这样居高临下地对待下级,对待社会大众,得不到下级的友好协作,得不到社会大众的友好反应,即使你拥有最先进的办公设备,也难以同他们建立友好互动关系,形成彼此的良好沟通,那么你的 OAS 也只是空中楼阁而已。

为了不使自己的 OAS 成为空中楼阁,我们必须从思想意识上打破传统的金字塔式的等级观念和封闭意识。一往情深投向社会大众,一切为了让人们方便上网,一切为了尽快替人们答疑解惑。这样的 OAS 与社会大众联成一气,有源之水汇成纵横贯通、上下畅通、内外沟通、彼此相通的网络、面目一新,效果也将大不相同。

综上所述,我们可以看到,发展应用 OAS 过程中应当注意研究人-机-环境系统工效学的应用。

- 1、OAS 的能力基础在于硬件和软件匹配水平,在构建时要量体裁衣;在应用时,要量力而行。
- 2、OAS 能力的应用在于人员队伍素质组织水平;一线主管执行作业者、中层管理者与上层决策者三个职位的角色与权限、个体与群体的活动的职责角色化水平分工,是否达到个性化,协调能否达到一体化。
- 3、OAS 能力的发挥在于环境因素的支持水平;人-机界面的容易性和有效性;运转环境的安全性、流畅性;组织氛围的友好协作性。

4、OAS 运转的工效在于工作流程的合理性；合理的工作流程设计依赖于对工作路径的界定；对工作内容的规定和对人员的职位角色分配。

如果 OAS 能按照“计划 - 评核 - 控制”的信息流程运转,使系统成为容“企业技能”与“管理技能”于一体的“管理矩阵”的决策过程,它就可以帮助你开动脑筋,充分利用信息资源,科学开发物质资源,选择最有效的工作方式,获得最佳的投资效果。

参考文献:

- 1 李东:《管理信息系统的理论与应用》北京大学出版社 1999 年版.
- 2 吕文超:ISOA 及其高可用性系统,《办公自动化》杂志 1998 年第一期.
- 3 张嘉棠:管理资讯系统是最佳决策的好帮手,《办公自动化》1998 年第一期.