

办公室自动化和字处理的概念

□ 展望中的办公室自动化

每年白领工人都有较大的工作强度；然而，仅在最近强调利用计算机以来才使他们眼前的工作环境变得更有实际效果。白领工人的工作效率还没有赶上蓝领工人的生产效率。意想不到的，专业人员费了他们时间的 10%—75% 在书写工作上，而文书人员则多费了 10%—50% 的时间在很容易就能实现自动化的工作上。具有专职秘书的任一公司或办公室都能证明，购买计算机和支援软件是合算的。办公室自动化，特别是数据处理，在许多办公环境里大大地提高了办公效率。在办公室自动化方面，投资的回收周期通常不超过两年的时间。

行政首脑和文书人员都能同等地认识到办公室自动化的效益。例如，按照惯例，秘书要用打字机印出由经理通过口述或手写的文件。而现在，秘书可以利用字处理设备来简化这个抄录过程；而且，经理能在视频显示器 (VDU) 上产生较短的修改稿，这比起向秘书说明修改稿的内容来要更快。然而，要指望提高 50% 的打字效率，即使不提及输出质量要有同等的提高，也不是一件过分乐观的事。

□ 什么是办公室自动化和字处理

字处理 (即 WP) 这个术语是由 IBM 公司在 60 年代中期提出的，而且适合该公司的磁卡片和带打印机产品的应用范围。字处理这个术语在 70 年代中期就成了非常流行的术语，那时专门用于正文处理的小型计算机已在商业上得到了应用。办公室自动化在最近 10 年中得到了发展，总起来说，它指的就是涉及一般办公室工作的计算机应用。虽然字处理和办公室自动化这两个术语常可以交换使用，但是字处理是包含办公室自动化的一部分内容。实际上，对于信息服务人员、用户管理人员和文书人员来说，这两个术语所指的范围和意义一直是混淆不清的。办公室自动化包括像字处理、数据处理、数据输入、电子邮件、传真和声音处理等这样的一些方面的应用。假定这些应用准确地反映了办公室自动化的范围，那么人们可能会问，为什么所有这一切会引起办公室自动化的注意呢？实际上，办公室自动化只不过是采用了计算机系统的另一应用领域。创造这两个术语是为了销售支持办公室自动化的独立硬件，然而，字处理和办公室自动化都不过是信息服务业务的延伸。

办公室自动化是计算机的一种有效的、而且成本合理的应用，但是它会过量出售 (被货商)、廉价出售 (被信息服务部门)、以及错卖 (被所有人) 给业务领域的管理人员。

□ 办公室自动化的应用

1. 字处理

字处理是办公室自动化的基础。因此，后面专门论述字处理这个应用方面。字处理指的是利用计算机来输入正文；把正文存储在磁存储介质上；在准备输出的过程中操纵正文；以及打印输出正文。正文处理包括像把姓名和地址文件同相应的格式信件归并在一起这样的任务，无论怎么样的更复杂的数据操纵都将归入数据处理这个应用方面。

2. 数据处理

某些数据处理 (DP) 应用已与办公室自动化结合在一起。最普通的系统包括事务调度、日程安排、人事安排、设施管理、以及旅行安排等。

3. 数据录入

数据录入业务通常更多的包含在数据处理或信息系统的内部，但是由于它是一种传统的办公业务，所以数据录入多少总与办公室自动化联系在一起。

4. 电子邮件

在电子邮件应用方面，通过计算机就能把文电发送给公司内部的人；在某些情况下，能发送给公司外面的人。

5. 传真

传真设备能够把影像 (硬拷贝资料) 经由电话线路传递给另一个办公室。这些传真设备能够独立于字处理或数据处理计算机而工作。

6. 声音处理

声音处理包括举行电信会议和声音信息转换。举行电信会议的声音和影像是电话网络支持传递的。除不能得到硬拷贝之外，声音信息转接 (一种能存储并递送的“声音邮箱”系统) 达到了像数据信息转接或电子邮件一样的目的。把发送人的声音数字化并存储在磁盘上以供

后检索用。在指定的接收人请求时，就把这些数字化了的信息发送给指定的目的地。在这两个方面的应用中没有一个是要由字处理计算机或主计算机来支持的。