

# Irodaautomatizálás

---

## 1. előadás

Gaul Géza

# A tantárgy tartalma

- Az iroda
- Az iroda automatizálása
- Integrált irodai rendszerek
  - ◆ Ügykezelési folyamat (Workflow)
  - ◆ Együttműködés (Groupware)
- Termékek
  - ◆ Áttekintés
  - ◆ Lotus Notes
  - ◆ Iroda++ 7.01
  - ◆ Poszeidon

# A mai előadás tartalma

- Az iroda fogalma, feladatai
- A befoglaló szervezet és az iroda
- Az irodai környezet, ergonómia
- A dokumentum és kezelése

# Az iroda fogalma

Bevezetésül egy kis nyelvészkedés:

- ◆ iroda *franciául*: bureau (büró)
- ◆ iroda *angolul*: office (ofisz), bureau
- ◆ iroda *németül*: Büro (büró), Bureau, Kanzlei
- ◆ iroda *oroszul*: контора (kantóra), бюро (bjuró)

Az angol szóból már érezhetik, miféle szoftverekről lehet szó.

# Az iroda fogalma és feladatai

Az iroda személyekből álló *csoportosulás*,

- ◆ amely meghatározott *cél* érdekében jött létre,
- ◆ a célt szolgáló *feladatok* ellátásához *eszközökkel* rendelkezik, és
- ◆ alaptevékenysége az *információk feldolgozása*, vagyis a szöveges, numerikus, képi vagy hangdokumentumok fogadása, tárolása és továbbítása. (Adamcsik)

# Az iroda fogalma és feladatai

(másképp)

## Az iroda

- emberekből, technikai felszerelésekből és folyamatokból álló rendszer,
- amelynek célja a befoglaló szervezet folyamataival kapcsolatos információk megfelelő kezelése.

# Az irodai szervezet

## Rendszer, mert

- vannak határai,
- elemei és eljárásai definiálhatók, elkülöníthetők,
- folyamatait saját maga irányítja, visszacsatolással,
- a környezetből kapott információk hatására átalakítja magát.

# Az irodai rendszer helye a vállalati-intézményi szervezetben

## Modellek

- kívülálló
- mellérendelő
- alárendelő
- osztott



# Kívülálló modell

- Nincs irodai szervezet
- Csak termelés, értékesítés, kutatás
- Kiszervezik az irodai munkát

# Mellérendelő modell

- Iroda elkülönítve
- Saját küldetés

Jellegzetes példák:

- Ügyfélfogadási iroda
- Termelés-tervezési osztály
- Számlázás
- Raktári iroda

# Alárendelő modell

- Vállalati részrendszerekben mindenütt megjelenik
- Szervezetileg nem elkülönítve
- Az irodai munka alacsony szintű

# Osztott modell

- Automatizált irodai rendszerek
- Nagyteljesítményű irodai informatikai eszközrendszer
- Pontosán definiált munkakörök, felelősségek
- PI. ügynöki rendszerek, tervező, fejlesztő irodák

# Az iroda célja, funkciói

Szervezeti célok elérésének elősegítése

- Magasabb termelékenység
- Szervezet stabilitása
- Növekedés szolgálata
- Alkalmazottak elégedettsége

.

Szellemi tevékenységet végző rendszerek

- Marketing, számvitel, K+F, személyzeti

# Az iroda feladata

Az iroda feladata általánosságban az, hogy a gazdasági, üzleti élet folyamatait, változásait dokumentumokkal nyomon kövesse, és a gazdasági szervezetek közötti kommunikációt megteremtse. Ez a feladat nagyon sokrétű és szerteágazó, ezért nagyon sok tevékenységet és folyamatot tartalmazhat.

# Az iroda feladata

**Két szempont szerint csoportosítható:**

1. A hierarchiában elfoglalt hely szerint
2. Az információ-feldolgozás minősége szerint

# A hierarchiában elfoglalt hely szerint

- vezetői,
- ügyintézői,
- műszaki,
- adminisztrátori,
- titkárnői iroda,
- gépterem,
- postázó.



# Az információ-feldolgozás minősége szerint

- rutin információ-feldolgozás ("papírtermelő üzem") vagy
- szakértői adatfeldolgozás (döntés-előkészítés, tervezés)

# Irodai folyamatok és tevékenységek

Az irodai tevékenységeket két fő csoportba oszthatjuk aszerint, hogy

- **dokumentumon** vagy
- **kommunikáción**

alapulnak.

Az irodai folyamatok tevékenységekből tevődnek össze.  
Az üzleti folyamatokhoz azokat kiszolgáló irodai tevékenységek és irodai folyamatok tartoznak.

# Dokumentumalapú tevékenységek

- létrehozás
- módosítás
- sokszorosítás
- tárolás
- megsemmisítés
- iktatás
- archiválás

# Kommunikációalapú tevékenységek

- diktálás
- levelezés
- telefonálás
- gépi adattovábbítás (fax, E-mail stb)
- megbeszélések
- audio-video konferencia

# Irodafajták (ízelítő)

- Hagyományos, papíralapú, kézi
- Elektronikus, automatizált
- Integrált
- Otthoni (távmunka)
- Mozgó (mobil)

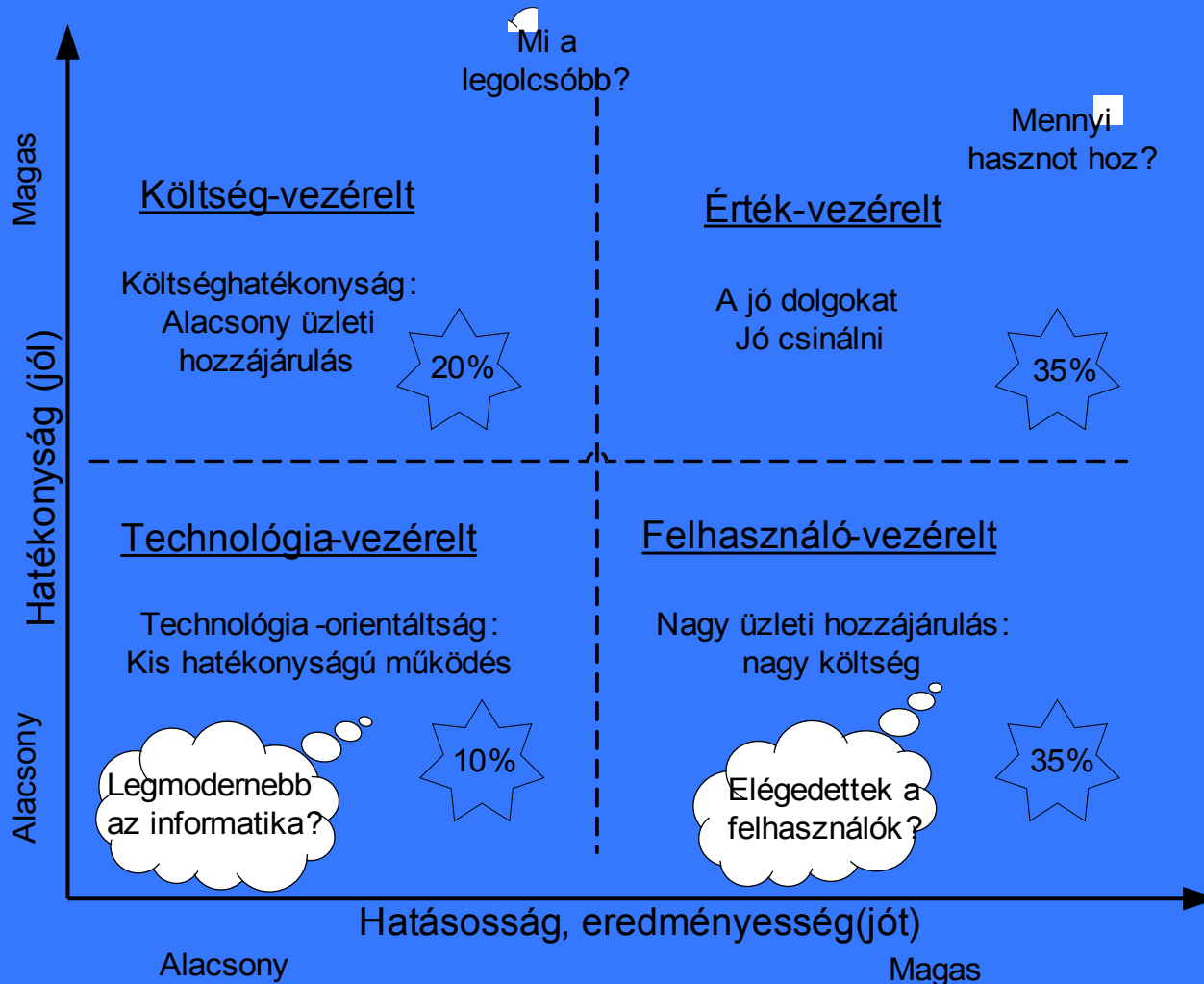
# Költségek és hatékonyság

- A vezetők nem szeretnek beruházni
- Jobb gépekkel az iroda személyzete és gépei:
  - ◆ adott idő alatt több kimenetet produkál,
  - ◆ adott kimenetet olcsóbban állítanak elő,
  - ◆ az irodai ügyfelek elégedettebbek.

# Költségek és hatékonyság (bis.)

- Az irodák átlagos költsége évente 10-15%-al nő
- Információ mennyiség 3-5 évente megduplázódik
- Egy irat előkeresése, kivétele, visszahelyezése 7 perc
  - ★ Manuálisan 50 Ft
  - ★ Elektronikusan csupán 4 Ft
- Dokumentumok 3-7%-a elvész
- Számítógépes rendszerek egyre bonyolultabbak, nagyobbak lesznek
- Iratkezelési költségek
  - ★ 70%-a munkabér
  - ★ 20%-a tárolóhely
  - ★ 10%-a eszköz

# Üzleti érték teremtés





# Technológia-vezérelt

- Magas színvonalú, élenjáró technológia.
- A legkorszerűbb technológia a felhasználói igényekhez többnyire túlméretezett.
- Jelentős többlet ráfordítást igényel.
- Az informatika az üzleti értékteremtéshez csak kis mértékben járul hozzá.

# Költség-vezérelt

- Informatika beruházások esetében a költség, és nem pedig a valós üzleti igények határozzák meg a felső korlátot.
- Fontos a működési hatékonyság.
- Kevés hangsúlyt kap a vállalat, az értékteremtéshez való hozzájárulás.
- Pénzügyi vezető „boldogságát” szolgálja.

# Felhasználó-vezérelt

- Az informatika az üzleti célokra, az üzleti felhasználók elvárásaira, igényeire koncentrál.
- Beruházások felső korlátja a felhasználó üzletileg indokolt igénye.
- Kiemelt fontosságú az informatika közreműködése az üzleti értékteremtésben.
- Az üzleti területek és a felhasználók boldogulását szolgálja.

# Érték-vezérelt

- Ár érték arány alapú megítélés.
- Mennyire járul hozzá az üzleti értékteremtéshez, az üzleti eredményességhez, és azt mennyire hatékonyan, gazdaságosan végzi?
- Informatikai fejlesztés megítélése a várható megtérülés alapján történik.
- A megítélés üzleti alapon nyugszik.
- Tulajdonosi kör „boldogságát” szolgálja.

# Irodai környezet és ergonómia

- Az *ergonómia* görög eredetű szó, jelentése a munka gazdaságos megszervezésének elmélete és gyakorlata.
- Azaz az irodai ergonómia a dolgozó és a munkakörnyezete kapcsolatával foglalkozik.
- Legfontosabb alapelve:  
A munkakörnyezetet az ott dolgozó alkalmazottak igényei alapján kell megtervezni.

# Ergonómia az irodában

- Képernyő előtti munka válik általánossá
- Probléma a tartós, szünet nélküli munka (szem)
- Zaj (60-80 db zajsztint)
- Munkaidejük 70-75%-át ülve töltik
- Írást felváltó billentyűs munka
- Léghkondicionálás
- Nyílt irodai tér

# Emberi tényező

- Stressz
- Testtartás
- Sugárzások
- Szem

# Ergonómiai követelmények

Eu konvergencia 50/1999. miniszteri rendelet

„A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági körülményei”

- ◆ Elegendő tér a munkavégzés során a testhelyzet változtatásához
- ◆ Számítógépasztal mérete
- ◆ Szék állíthatósága
- ◆ Fény és zaj erőssége
- ◆ Billentyűzet dönthető és nem fényvisszaverő



# Irodabútorok térbeli elrendezése

- Konkrét helyek meghatározása
- Méret, helyigény, fényviszonyok, dolgozói kívánások
- Optimális bútorelrendezés
- L alakú (irodai íróasztalhoz írógépasztal)
- Párhuzamos (hagyományos irodák)
- U alakú (Irányítás, döntés dominál)
- T alakú (Íróasztal, tárgyalóasztal)

# Dokumentumok

Minden irodai tevékenység velejárói!

- Kezelésük
- Fajtaik tulajdonságaik alapján

# A dokumentumkezelés (iratkezelés) szokásos szabályai 1

Személyekkel kapcsolatos kezelési szabályok

- Minősítési (bizalmassági, titkossági) fokozatok
- Érkeztetési, kibocsátási, mozgatási szabályok
- Rendelkezési szabályok, ki a dokumentum gazdája
- Jogosultságok a dokumentum
  - ◆ létrehozására,
  - ◆ hitelesítésére (aláírásra),
  - ◆ módosítására,
  - ◆ betekintésére, olvasására és
  - ◆ sokszorosítására (és azt milyen formában)

# A dokumentumkezelés (iratkezelés) szokásos szabályai 2

## Személyekkel nem kapcsolatos kezelési szabályok

- Előírások a példányszámra, ezen belül
  - ◆ előírások az egyes példányok rendeltetésére,
  - ◆ és kezelési módjára
- Időbeli és sorrendi előírások
  - ◆ határidők továbbításra, új dokumentum létrehozására, visszaadásra
  - ◆ bejárando útvonala
- Hitelesítés eszköze és módja

# A dokumentumkezelés (iratkezelés) szokásos szabályai 3

## Kereséssel kapcsolatos általános szabályok

- kulcsszavak, kulcskifejezések jegyzéke (thesaurus)
- előírások az eltárolt dokumentumok szerkezetére
- előírások a dokumentumok eltárolására
- előírások az eltároláskor elvégzendő műveletekre
  - ◆ indexelés
  - ◆ tárolási hely megadása, rögzítése

# A dokumentumkezelés (iratkezelés) szokásos szabályai 4

## Kereséssel kapcsolatos létesítési szabályok

- *strukturálás*: a dokumentum előírt szerkezetűvé tétele
- *meta-adatok* csatolása
- *indexelésre* alkalmas dokumentumrész létesítése
- a dokumentumra jellemző *kulcsszavak*, *kulcskifejezések megadása*

# A dokumentumok fajtái 1

Történet, régi példák:

- futár borotvált fejére írott üzenet,
- agyagtáblába benyomott ékírásos szöveg,
- kötélre tett csomók,
- fapálcára faragott rovás,
- pergamenre írott szöveg, pecsételve
- pergamenre írott szöveg, illusztrálva, könyvbe kötve
- sírkamra falfestményei

# A dokumentumok fajtái 2

Történet, újabb példák:

- LP hanglemez,
- CT lelet,
- mozifilm, DVD lemezen,
- óriásplakát,
- reklám-klip,
- régészeti feltárás holografikus fotós 3D rögzítése,
- stb.



# A dokumentumok fajtái 3

## Osztályozási szempontok:

- *tartalom*: okirat (pl. anyakönyvi kivonat), okmány (pl. vezetői jogosítvány), egészségi adatok (pl. vizsgálati lelet), jelentés (pl. kutatási, gazdasági, hírszerzési), szórakoztató termék (pl. zene, szépirodalom, film), stb.
- *hordozó*: egynemű, többféle, papír, filmszalag, mágnesszalag, -lemez, optikai lemez, stb.
- *szerkezet*: egyszerű, összetett
- *adatábrázolás*: érzékszervileg - géppel észlelhető, optikailag - elektromosan észlelhető, analóg (ábrázoló: intenzitás, amplitúdó, frekvencia), digitális (kódok), stb.

# Kommunikáció, együttműködés

Ezek is minden irodai tevékenység velejárói!

Jelentőségük, technikájuk eltérő a

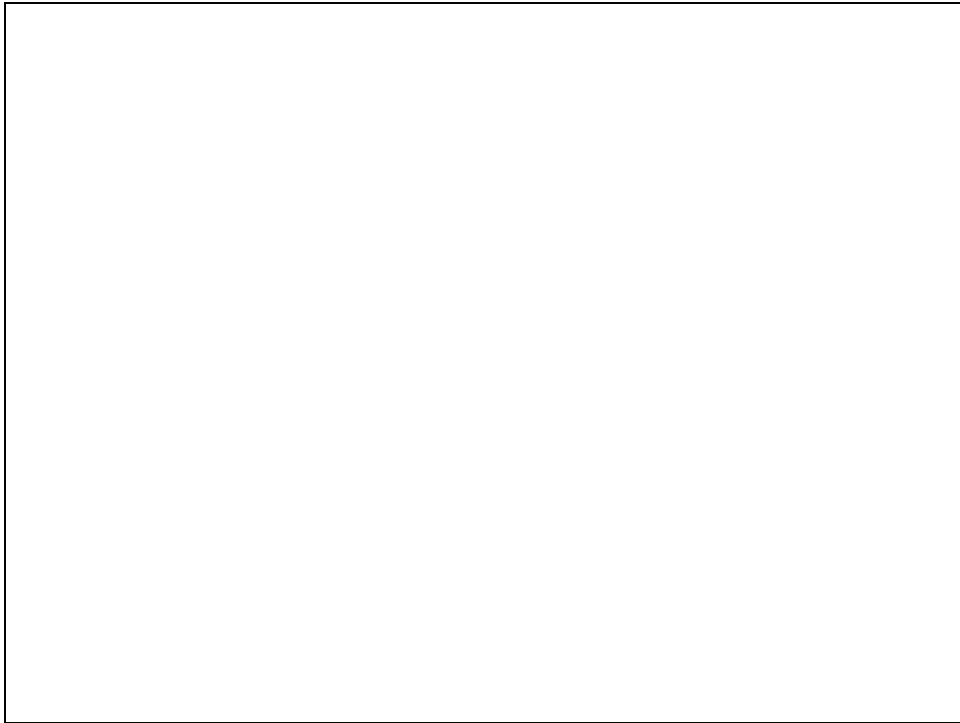
- rutin-iroda és a
- szakértői iroda esetében.

A kommunikációt az együttműködésbe ágyazva tárgyaljuk majd külön előadás keretében.

**Köszönöm a figyelmet**



3- 4 perc/dia sebesség



Alakul.

A termékek áttekintését Önök fogják csinálni!

Miért éppen a döntéstámogatás és semmi műveleti támogatás?

Mert ebből tudunk valami érdekes, működő rendszert mutatni!





Az elnevezésekből sejthető, hogy a francia állami bürokrácia erősen rányomta bélyegét a fogalom kialakulására.



Ez meghatározás!

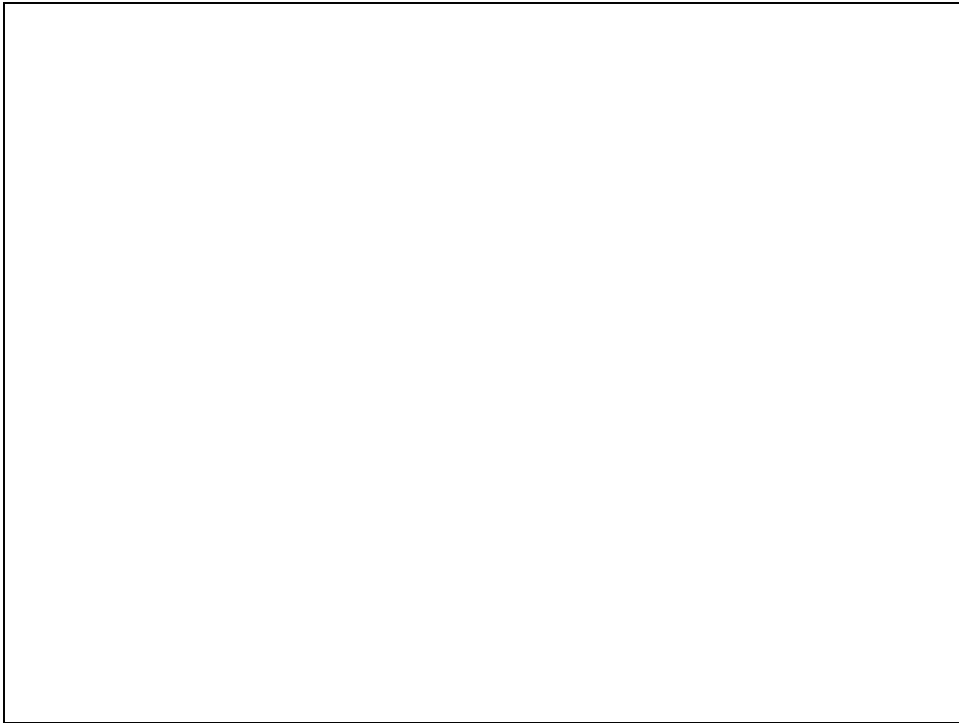




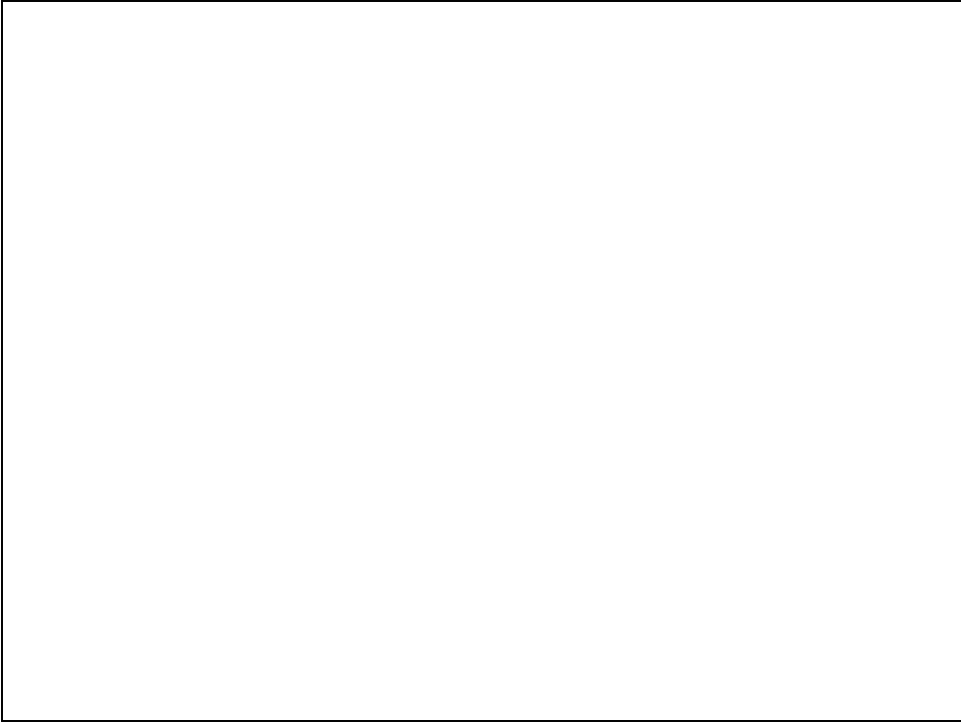
Ez is meghatározás.



Itt az általános rendszerelmélet szemével közelítjük meg az iroda fogalmát.

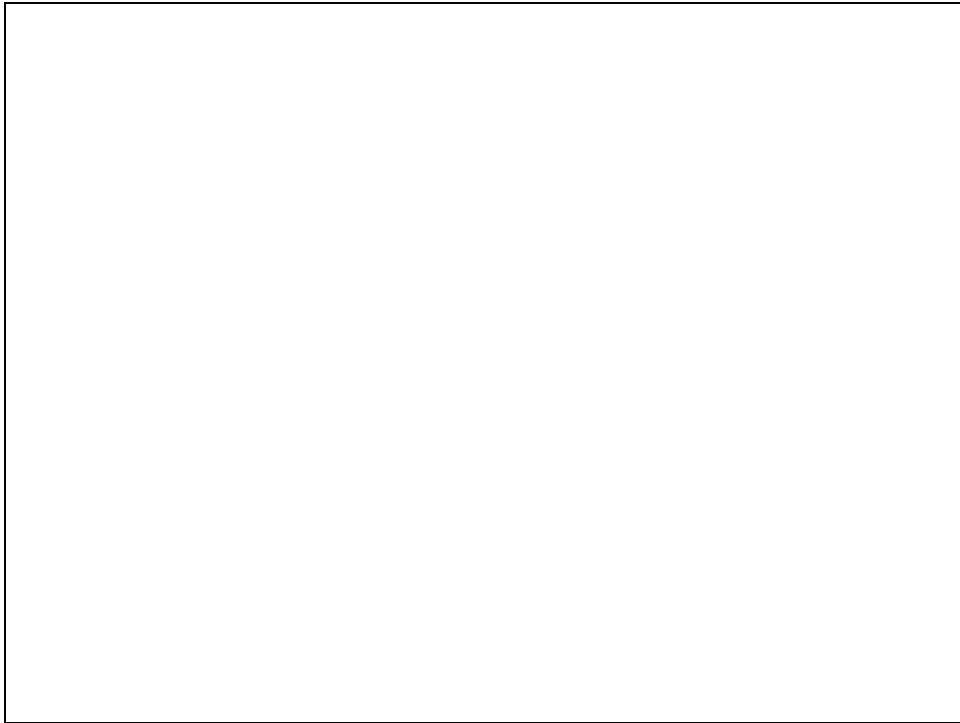


Modell itt nem a leíró elmélet, hanem a szemlélet, ahogyan a szervezethez az irodát létrehozzák.



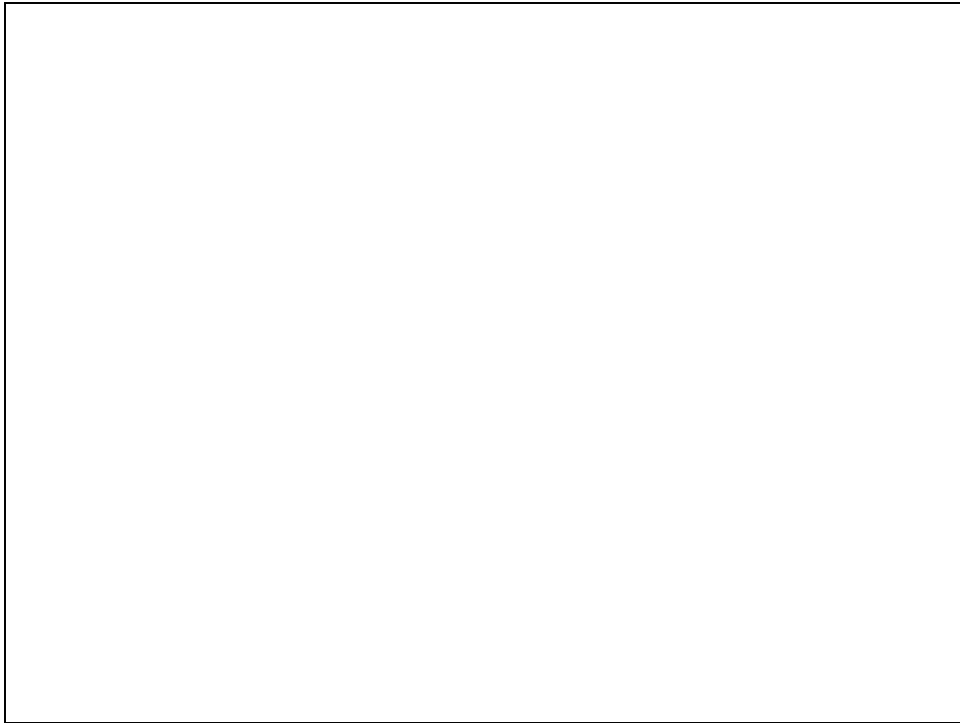


Többnyire jól elkülöníthető feladata van.



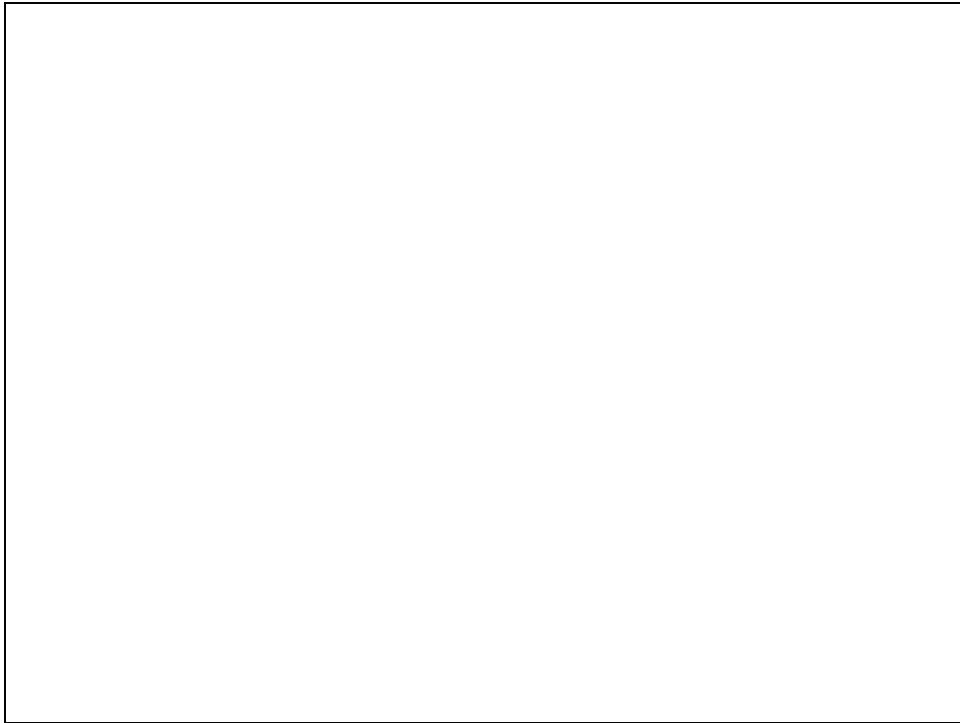
Nagyon gyakori. Legegyszerűbb a főnök saját titkárnője.

Itt lehetséges kitérő a nők más képességeire, ennek kapcsán a titkárnői szerepre való különös alkalmasságukra.



Jelenleg ez terjed.

Az értékteremtő irodai munka esetében máshogy nem is megy.



A továbbiakban az iroda feladatainak többféle osztályozása következik.

Itt:

A második csoport esetében a befoglaló szervezet valamelyik önálló egysége irodai formában működik,

de lehet önálló vállalat is!





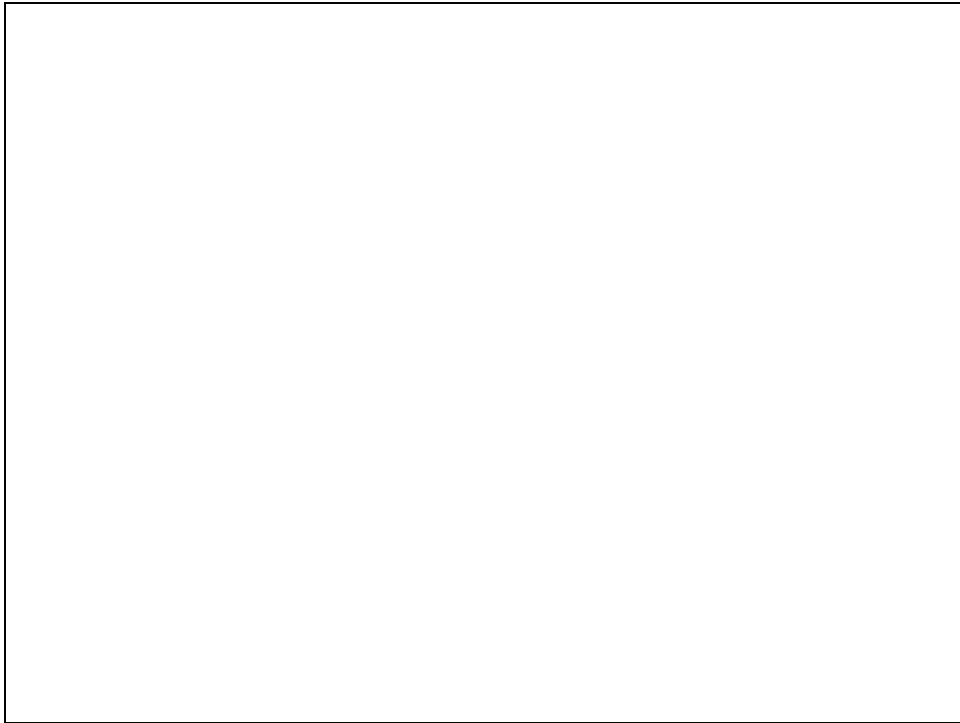
Egy másik szempont szerinti megközelítés.





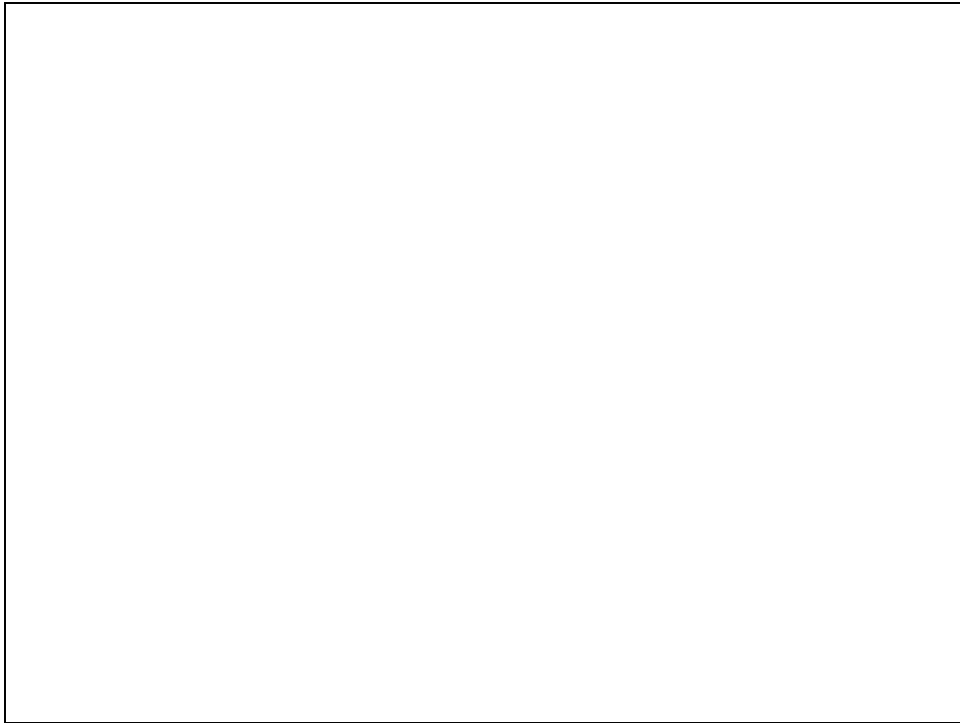


Rengeteg példa hozható, ez csak éppenhogy minta.



Itt beszélhetünk az üzleti folyamat közgazdasági fogalmáról.  
A hallgatók ezt már ismerik.





Az órához rendelt tananyag felénél vagyunk!

A következőkben áttekintjük a sokféle lehetséges irodát.



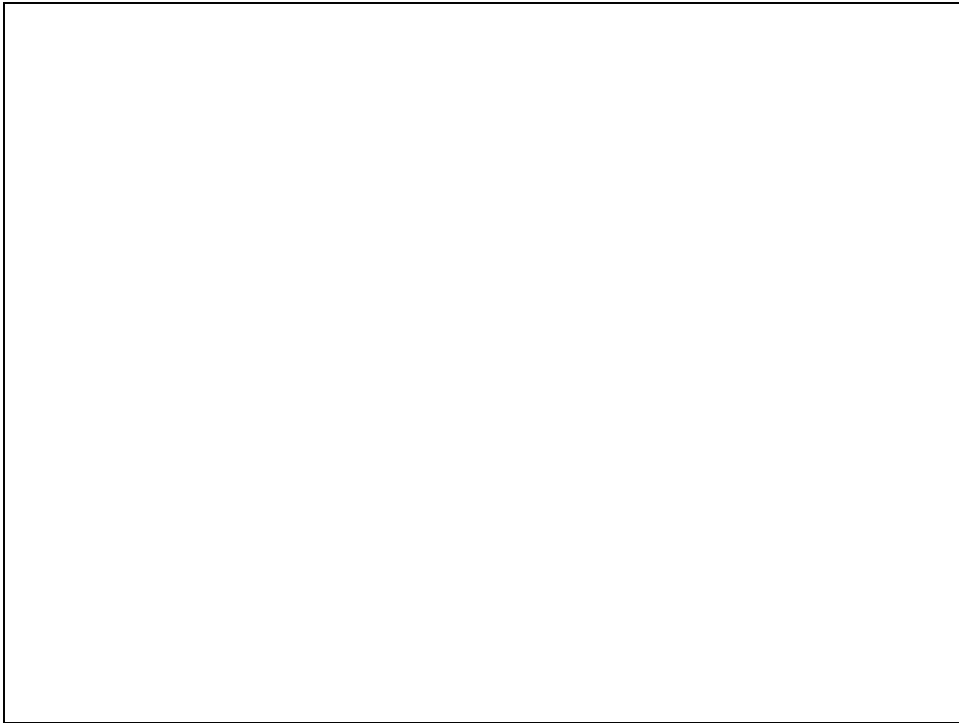




Gazdasági szempontok, hiszen az iroda is szervezet, a szervezet része.



Néhány tapasztalati átlagérték.



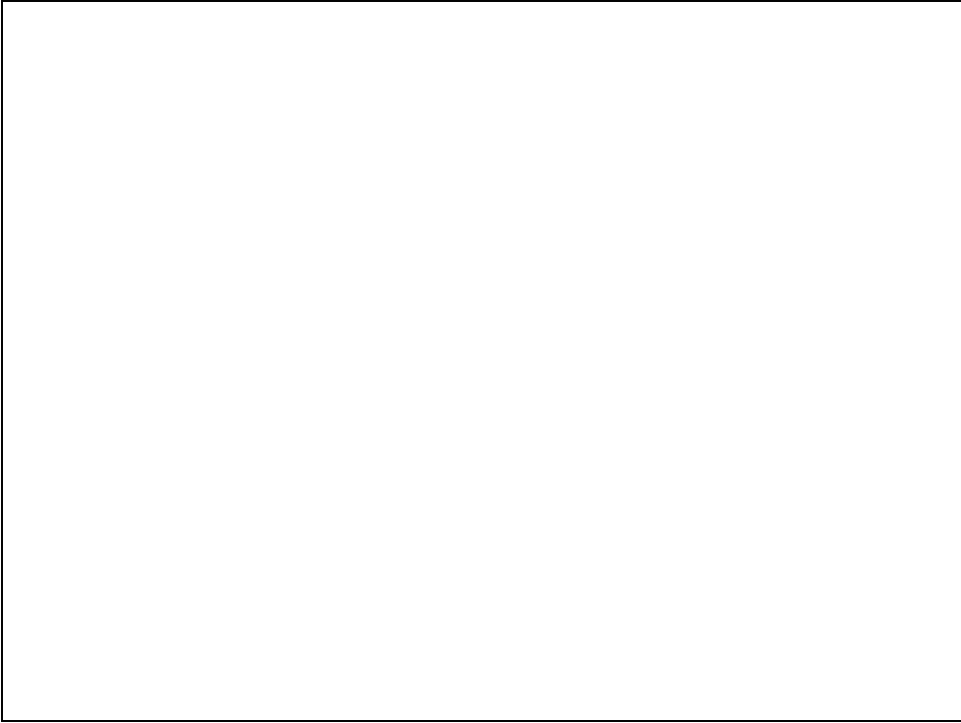
A négy mező illusztrálásához: Triviális esetek (ügyfélszolgálatok, egészségügy, stb.):

Hogyan lehet, lehet-e egyáltalán előre bejelentkezni?

Van-e sorszám? Vagy a dzsungel törvénye érvényesül?





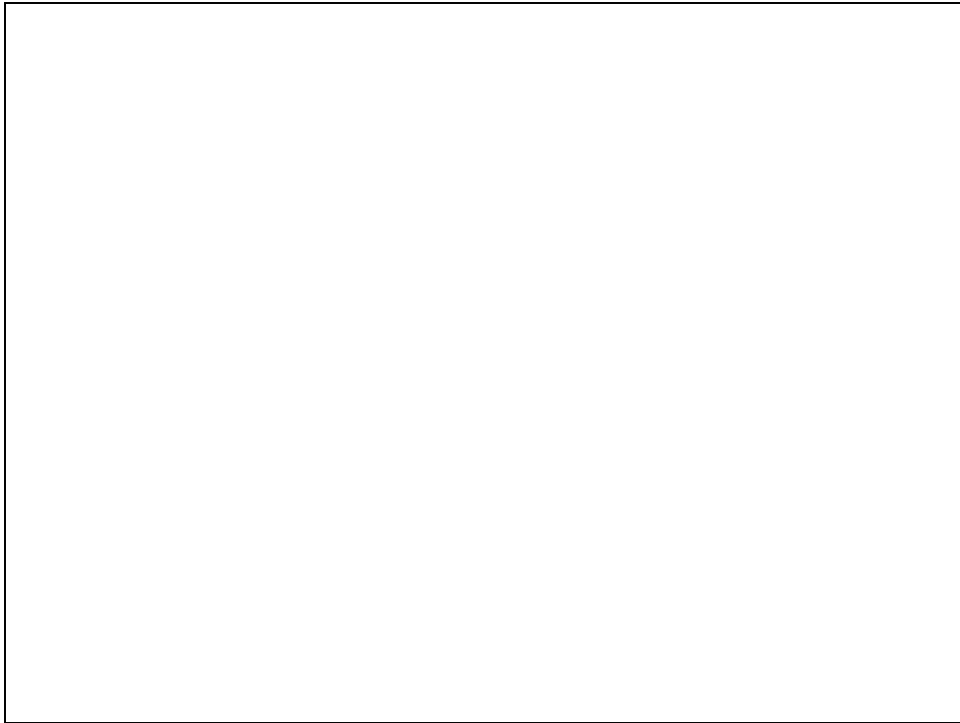






Persze vigyázzunk arra, hogy mit tekintünk jogos igénynek!





Nagyon nehéz ügy! A környezeti követelmények erősen függenek a tevékenység jellegétől,

és nagy az egyéni szóródás is.

Intenzív szellemi munkát jelentő fejlesztői tevékenység nyilván egészen más, mint egy ügyfélszolgálat.

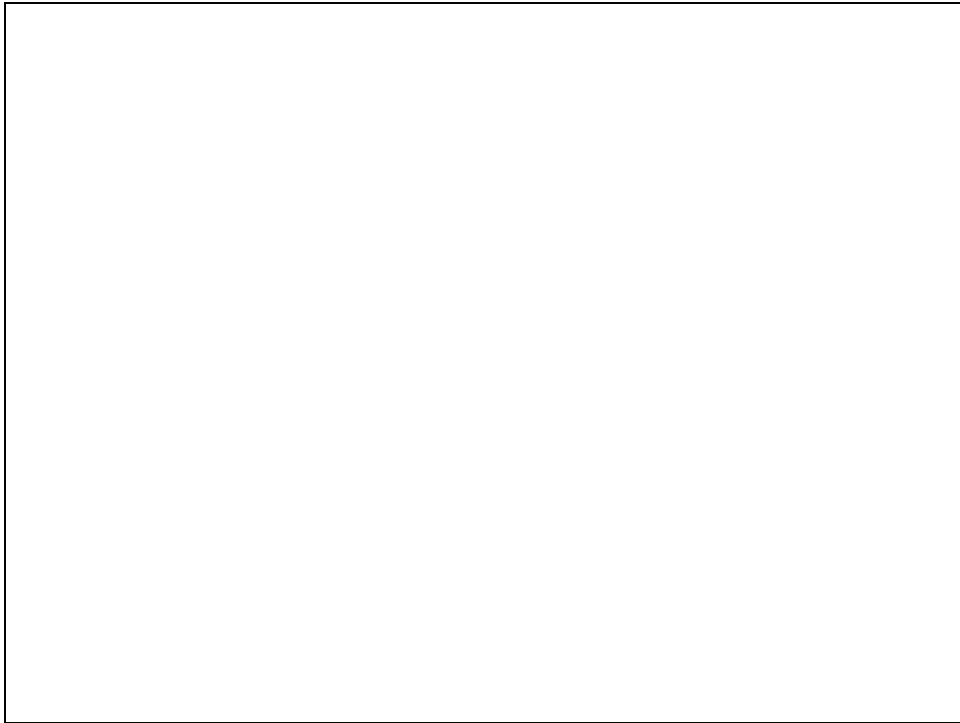


Itt az élettani adottságokról van szó.





A tevékenység jellege az elrendezést is meghatározza!



Az irodai tevékenységek felosztásánál említettük a dokumentum-alapú tevékenységeket.

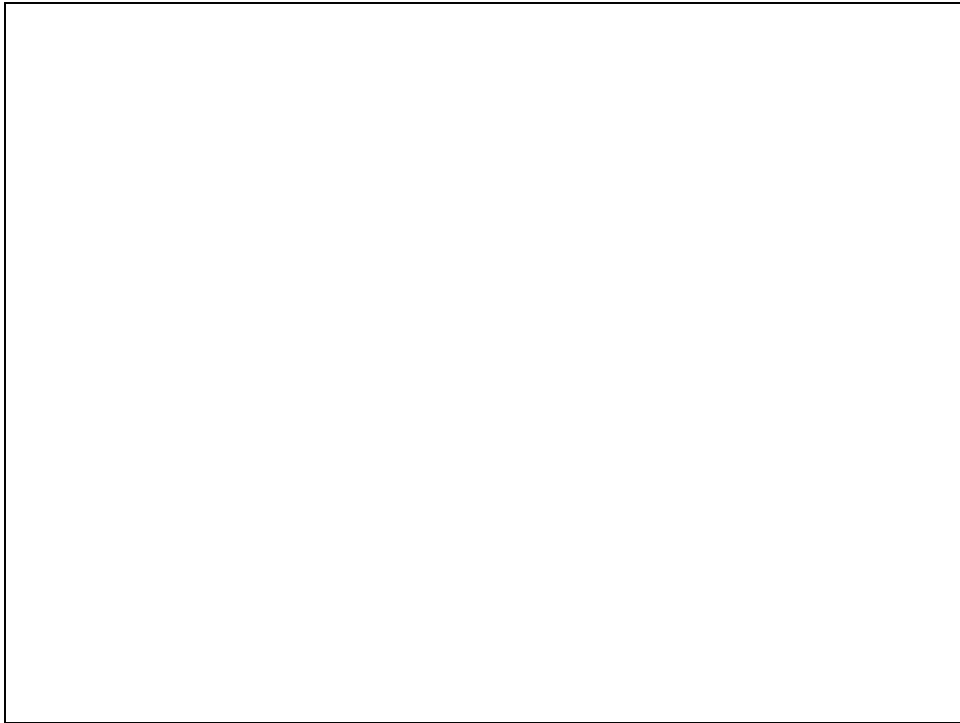




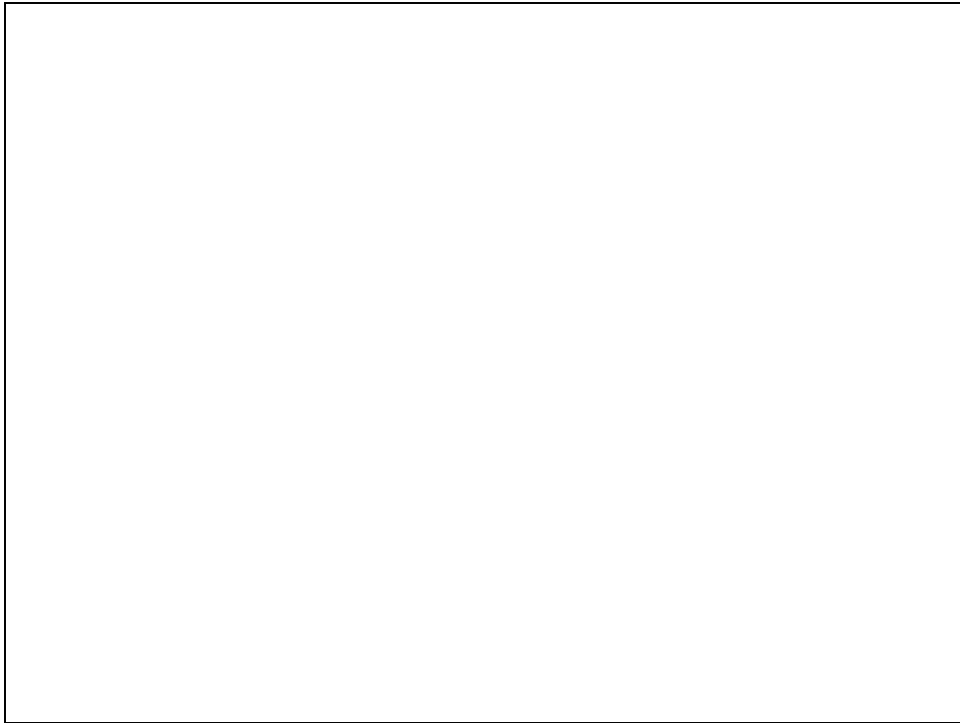








Ebből irodai jellegű kezelést kapott már az ékírástos agyagtábla 4 ezer évvel ezelőtt!!!

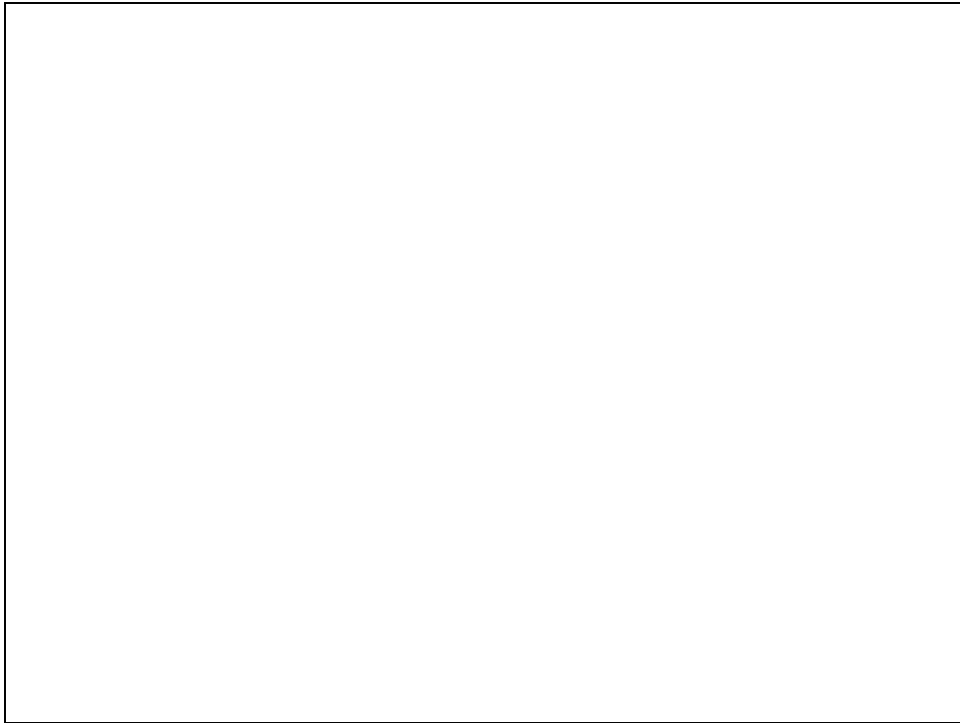


A legismertebbeket szándékosan kihagytuk.

Plakát mint információ-hordozó:

Történetem a Telefongyár csónakmotor-plakátjának katalogizálásáról  
az Orsz. Széchényi Könyvtárban (fürdőruhás alak, Terta-Tetra tévedés).

Ipartörténeti érdekességű eset!



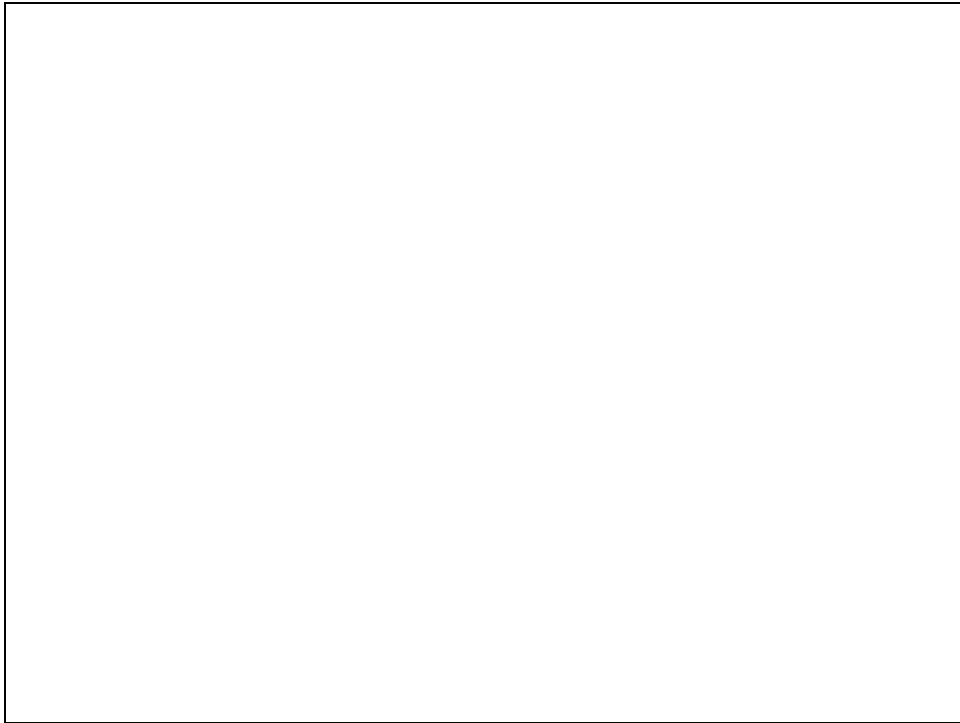
Optikailag, érzékszervileg észlelhető analóg adatábrázolás egy rajz, grafika, míg optikailag, érzékszervileg észlelhető digitális adatábrázolás a papírra írt szöveg, képlet is! Itt a kódolást

a használt nyelv, ill. a képletírási konvenció jelenti.

Optikailag, géppel észlelhető digitális adatábrázolás a CD-hanglemez, különböző kódolással (pl. MP3).

Optikailag, érzékszervileg észlelhető, az elhelyezkedést analóg módon, a hozzátartozó adatot digitálisan ábrázolja

a hamis színekkel színekkel kódolt műholdas mezőgazdasági fénykép-felvétel.



Az irodai tevékenységek felosztásánál említettük a kommunikáció-alapú tevékenységeket.

