

재택근로의 전망

- 새로운 노동양식으로서의 탐색 -

(한국전산원) 류영달

목 차

1. 머리말
2. 재택근로의 최근동향
 - 1) 해외의 최근 동향
 - 2) 우리나라의 동향
3. 재택근로의 새로운 가능성
 - 1) 원격근무의 유형
 - 2) 정보통신환경의 변화와 화이트컬러 노동
 - 3) 정보통신혁명을 통한 재택근로의 새로운 가능성
4. 재택근로의 발달과 노동양식의 변화
 - 1) 대상업무와 대상노동자의 선정
 - 2) 업무관리의 방향
 - 3) 인사 및 작업관리 방향
5. 가정·일터의 중첩성과 갈등
6. 향후의 전망과 과제

1. 머리말

최근 우리사회에는 큰 패러다임의 변화(paradigm shift)가 생성되고 있는데, 그것은 앤빈 토플러 (Alvin Toffler)가 이야기 했듯이 “정보화의 물결”이라고 이름붙여진 것이다. 이

러한 패러다임의 변화는 이전에 추구되던 노동양식의 변화를 가져왔다. 과거 산업사회의 노동방식은 “공장”이라는 산업의 장에서 분업체계에 따라 맡겨진 기능만을 수행하는 방식이었다. 이러한 사회에서는 “엄격한 시간과 움직임, 위계적 감독, 기능공들의 활동이 경영진에 의해 협소하게 정의된 단순노동으로 제한”시키는 테일러리즘(Taylorism)으로 표현되는 작업장의 노동관리방식이 지배적이었다(Webster, 1995:256). 여기서는 반숙련 및 비숙련 노동이 전형적으로 요구되었다. 그러나 정보화사회에서는 새로운 노동형태가 나타나고 있는데, 단순하고 저숙련의 노동으로부터 탈피하여 기술적으로 정교화된 소규모의 유연한 작업형태가 다양하게 나타나고 있는 것이다. 이러한 노동양식의 변화의 한 축으로서 재택근로(혹은 재택근무)¹⁾가 자리잡아 가고 있다. 재택근로의 확산은 직업형태를 변화시켰으며, 동시에 사람들이 가졌던 산업사회에서의 직업관을 바꾸어 놓았다.

재택근로는 노동의 장이 가정이 됨으로써 노동과 휴식의 공간이 일치하는 현상을 가져왔으며, 직주근접(職住近接)에 의한 여유있는 생활을 누리게 함으로써 한 개인의 라이프 사이클(life-cycle)과 가족관계에도 많은 영향을 미치게 되었다. 이러한 변화는 가족사회학이나 가정경제학적인 입장에서 중요한 관심사가 된다고 보며, 이에 대한 본격적인 탐구와 분석이 이루어져야 할 것이다. 그리고 더 나아가서는 노동문제나 가족문제와 관련된 제 연구집단들에게 새로운 탐구의 대상이 될 수 있을 것이다.

2. 재택근로의 최근 동향

컴퓨터와 정보통신기술의 비약적 발전은 사무실위주의 전통적 근무공간에 대한 인식을 변화시켜 근로자가 있는 곳이면 어디든 원격근무장소로 활용될 수 있게 되었다. 기업입장에서는 사무실운영 등에 따른 관리경비를 절약하고 업무성과에 중점을 둔 경영이 가능하게 되었으며, 근로자입장에서는 출·퇴근시간과 업무관련 이동경비를 절약할 수 있게 된 것이다. 또한 사회 전체적으로는 교통혼잡 등 사회적 비용을 절약함과 동시에 여성, 장애인 등 취약계층의 취업기회를 증진시킴에 따라 사회적 형평성 제고에 기여하게 될 것

1) 우리나라에서는 재택근무(home-based telecommuting)라는 용어로 더 널리 알려져 있으며 보편적으로 사용되어 왔다. 그러나 재택근무는 용어가 시사하는 것처럼 일하는 장소를 집으로 제한하고 있다는 한계점 때문에 최근에는 장소의 융통성을 갖는 원격근무를 텔레워킹(teleworking)에 대응하는 우리말로 사용하는 경향이 있다. 한편으로는 재택근무와 동일한 의미를 지니면서도 “재택근무”가 일본식 조어라는 인식 때문에 우리의 어감에 적절한 “안방근무”라는 용어를 사용해야 한다는 주장도 일각에서 제기되고 있다.

이다. 특히 IMF체제하에 있는 우리의 입장에서는 실업증가와 고용관계의 유연화가 더욱 확대될 것으로 예상되며, 사무실 관리비용 절감과 실업자의 취업기회 확대 및 노동의 유연성을 증대하는 방안으로서 재택근로의 효용성은 더욱 높아질 것으로 판단된다.

여기에서는 우선 외국에서의 재택근로의 발전과정을 검토하고 우리나라의 최근동향을 살펴보자 한다.

1) 해외의 재택근로 보급동향

처음으로 재택근로(텔레워크)라는 말이 등장한 것은 1970년대의 미국이며, 그 이후 미국은 이 분야 보급의 선두를 달려왔다. 재택근로의 등장배경으로는 당시 자동차통근이 일반적이었던 미국에서 제1차 오일쇼크에 의한 석유공급 불안으로 정보통신을 이용한 통근이라는 아이디어가 생겨나게 되었다는 견해도 있다.²⁾

이것이 1980년대에 들어서면서 재택근로는 인재관리전략의 일환으로 위상이 부여된다. 즉 여성의 직장진출 등을 배경으로 재택근로에 의한 탄력적인 근무형태가 고도의 능력을 지닌 여성의 이직을 막는데 효과가 있다고 생각된 것이다. 또한 정보통신기술의 급속한 진전이 텔레워크의 가능성을 크게 확대한 측면도 간과할 수 없다. 80년대 후반으로 환경 문제에 대한 관심이 세계적으로 높아져 텔레워크에 의한 환경에 대한 부담을 감소시키는 효과가 주목되기에 이르렀으며, 미국에서는 주나 지자체 수준에서 이러한 관점에서의 입법조치가 행해지게 되었다. 이 시기에 유럽에서는 경제불황을 배경으로 텔레워크를 통하여 침체된 지역경제의 활성화를 기대하는 움직임이 나왔다.

1990년대에는 80년대말의 세계적인 경제불황을 극복하기 위한 경영전략과 연계되어 일그 자체의 변화에 대한 대응책으로서 재택근로 혹은 원격근무가 급속하게 부각되고 있으며,³⁾ 정보통신혁명이라고 일컬어지고 있는 급속한 산업구조 및 기업구조의 변화속에서 전

2) 미국과 일본 등에서는 에너지 위기를 계기로 원격통신을 통근(commuting)으로 대체하는 개념에서 출발했기 때문에 텔레커뮤팅(telecommuting)이라는 용어를 사용하게 되었다. 한편 영국을 비롯한 유럽의 나라들은 원격통신을 이용함으로써 근무장소가 변화되었다는 의미에서 텔레워크(telework)를 동일한 의미의 용어로 사용하고 있다.

3) 우리나라에서 보편적으로 사용되고 있는 원격근무의 개념은 정보통신기술의 발전에 따라 나타난 새로운 근로방식으로, 기존의 고정된 사무실 공간이 아닌 외부장소에서 정보통신기술을 이용하여 노동 시간의 일정부분을 근무함으로써 사회적 비용을 절감하고 노동의 유연성을 제고하는 것이라고 정의 할 수 있다. 이와 관련하여 조성혜(1995)는 재택원격근무자의 정의를 고용관계에 있는 근로자를 기준으로 정한 바 있다. 즉 재택원격근무자는 피고용자가 속한 회사의 근무 규정에 재택근무가 제도적으로 명시되어 있고, 재택근무자의 의사소통 방식은 원격통신의 사용을 전제로 하는 3, 4차 산업에 종사하는 '전자적 가내 근무 근로자'로 규정한 적이 있다. 그러나 원격근무의 개념은 정보기술이 급

략적 대안으로서 필요하다는 인식도 확산되고 있다.⁴⁾

미국에서는 정부나 관련단체의 주도가 아닌 민간기업차원에서 자발적으로 실시하고 있으며 근무방식은 자택에서 근무하는 것을 선호하는 경향이 있다. 또한 재택근로제 실시 이후 해당 주 차원에서 입법화를 시행하여 제도적으로 뒷받침하고 있다.⁵⁾

미국의 원격근무자 수는 1995년 현재 1,123만명(전체 근로인구의 10%)으로 추산되고 있으며, 미국 프레밍사의 조사결과에 따르면, 캘리포니아주 정부와 소수기업을 대상으로 한 분석에서 근로자 1인당 연간 8,000\$의 절감효과가 있을 것이라고 예측하고 있다. 캘리포니아주의 공공기관 원격근무 시범 사례에 관한 시범 계획 평가(JALA Associates 결과 보고서 :1989년)에 따르면 조직의 성공적인 원격근무에 대한 선결조건은 최고경영자이하 중간관리자들의 지원에 있음을 밝히고 있다. 원격근무자와 그들의 상사중 어느 한쪽이라도 강제로 원격근무에 동원된다면 성과면에서 비효율적이며, 원격근무를 하고자 하는 직무특성과 그들의 성격·사회적인 조건 등을 고려하여 선발하는 것이 중요하다.

미국 뿐만 아니라 일본, EC수준의 실험, 그리고 영국, 북유럽 등 여러나라에서 원격근무가 검토·도입되고 있으며, 또한 정부나 지자체 스스로가 접근하고 있는 곳도 있다.

일본에서의 재택근로에 대한 접근은⁶⁾ 1980년대 중반에 시작된 원격(위성)사무실(satellite office) 실험까지 거슬러 올라간다. 이들 선구적인 텔레워크 실험은⁷⁾ 도시지역

속히 발전하고 이를 수용하는 사람들의 태도 역시 급격히 바뀌고 있기 때문에 적용범위가 계속 확대되고 있다.

4) 또한 미국과 일본을 연이어 엄습한 대지진의 경험에서 보듯이 재해시의 사회경제기능의 유지수단으로서도 주목되고 있다. 미국에서는 재해대책 수단으로서 원격근무가 촉진되어온 측면도 있다. 우리나라에서도 최근 안전관리시스템이 구축되는 등 이에 대한 관심과 연구가 진행되고 있다.

5) 이에 해당되는 사례로는 캘리포니아주 종업원 원격근무 프로그램(1990), 캘리포니아주 원격근무법(1991), 콜로라도주 이동경감법(1991), 플로리다주 종업원 원격근무법(1992), 코네티컷주 수송관리법(1992), 뉴저지주 교통훈장 및 대기환경 통제법(1992) 등이 있다.

6) 일본에서는 “텔레워크”라는 용어를 그대로 사용하고 있는데, 텔레워크에 대한 대표적인 개념정의를 살펴보자 한다. 「텔레워크센터연구회 보고」(우정성통신정책국장주재 연구회, '95. 4. 1)에서 규정한 개념으로서 “텔레워크란 정보통신을 활용하여 일하는 것 : 재택근무나 기업 등 종업원이 정보통신을 활용하여 오피스에 통근하지 않고 일을 하는 텔레커뮤팅, 전화를 중심으로 한 정보통신 수단에 의한 마케팅 활동인 텔레마케팅, 나아가서 임금격차나 시차를 이용하는 해외 외주 등 갖가지 노동형태나 사업개념을 포함하는 광의의 개념”이 있다. 또한 일본노동연구기구의 「정보통신기기의 활용 등에 의한 재택근무의 전개」('95. 9)에서는 “텔레워크란 어떤 통신기기(전화, 팩스 등)와 정보기기(PC 등)를 함께 사용하고 있는 경우”라고 규정하고 있다. 후자의 경우에는 재택근로 형태로서의 텔레워크 정의라고 할 수 있다. 그리고 노르웨이텔레콤에서는 다음 3가지 요소로 성립되는 근무형태라고 규정하고 있는데, 첫째, 고용주로부터 떨어져서 행해지는 것, 둘째, 수입이 따르는 것, 그리고 셋째, 고용자와 피고용자간에 텔레워크라는 일하는 방식에 관한 동의가 존재한다는 것이다. (국제 Flexwork Forum ('94. 9)에 보고)

7) 원격(위성)사무실(satellite office)은 용어를 “원격”으로 쓰기로 한다. 이 개념에는 “재택”이라는 의미가 포함되어 있지 않기 때문이다. 일본에서의 원격사무실 실험은 1984년 NEC에서 시작하였다. 그

에 입지하는 기업의 고용노동자에 대해 직주근접(職住近接)에 의한 여유있는 생활의 실현이 가능한가를 시험한 것이라고 할 수 있다. 많은 실험에서 혼잡통근을 회피한다는 것과 사무실 환경을 개선한다는 측면에서 노동자 측으로부터는 대체로 호평을 받았으나, 노동자의 자기관리능력 향상, 베이스오피스에 근무하는 상사 등과의 커뮤니케이션 방법의 확립 등 관리상의 문제, 거리가 떨어지는데 따른 공정한 근무평가의 어려움 등이 문제점으로 지적되었다.

일본에서의 원격근무자 수는 1995년 현재 95만명(주 1회 이상 원격근무자, 사무직 정규사원의 4%)으로 추산된다.⁸⁾ 대체로 기업주도의 시범사업 실시와 관련하여 연구 및 보급확산을 병행 실시하고 있으며, 근무방식은 원격사무실 근무방식을 선호하고 있다. 왜냐하면 집에서 근무하는 것 보다 부하직원에 대한 관리 및 감독과 관리자의 성과 평가가 손쉽기 때문이다.⁹⁾

예를 들어 NTT 원격 사무실 시범 사례를 살펴보면, NTT는 원격사무실 운영상의 관리 노하우를 분석하고 문제점을 파악하기 위하여 원격근무를 실시하였는데, 이 시범계획은 근로자가 본사 사무실에서만 작업하는 제약성을 제거하고, 자유시간을 창출하고자 하는 잠재적 목적을 지니고 있었다. 그리하여 후나바시, 아게오, 가마구라에 1991년 6월 원격 사무실을 설치하였다. 원격사무실은 자사 소유의 사용하지 않는 건물공간을 이용하여 설치하고, 각 분야의 지원자들이 그들의 상사와 함께 면접을 한후 원격사무실에서 근무하게 하였다. 그 결과 각 원격 사무실에 대한 한달 평균 사용자수는 약 200명이었으며, 업무에 대한 분류는 프로그래밍(52%), 원격 마케팅(20%), 디자인(15%), 문서작업(12%)이었다. 이는 근로자 대다수가 독립적인 작업을 수행하고 있음을 의미하는 것이다.

미국과 일본에는 재택근로와 관련된 단체도 있다. 예를 들면 일본의 원격(위성)사무실 협회(The Satellite Office Association of Japan for Teleworkers)는 1991년에 4개 부처 및 기관의 승인하에 비영리단체로 설립되었는데, 위성사무실 또는 원격근무 센터와 집에서 근무하는 원격근무를 확산 장려하고 있으며, 일본의 주요 개인회사, 기관, 지방자치단체를 포함하여 130개 그룹으로 구성되어 있다.

리고 이 해에 미국에서는 Gil Gordon에 의해 「Telecommuting Review」가 창간되었다.

8) 이것은 원격근무자로 표현하기로 한다. 이 숫자의 상당부분은 자택이 아닌 원격사무실에서 근무하는 사람들이이다.

9) 일본에서는 원격근무를 실시함으로서 각종회의, 전화 등 회사의 잡무로부터 해방됨으로써 업무능률이 20% 향상되었다는 평가가 있으며, 에너지 절감효과 측면에서도 2000년에는 원유로 환산할 경우 159만 킬로리터의 절감효과가 예상된다.

또한 미국에는 국제 원격근무 협회(The International Telework Association)가 있는데, TAC(Telecommuting Advisory Council)가 초기의 조직이며, 1993년 공식적인 비영리단체로 출범하여, 1995년 6월 워싱턴에 본부를 두고, 1996년 위원회를 국제적으로 확장하였다. 이 단체는 회원간에 원격근무 프로그램의 설계 및 구현에 관한 정보와 원격근무 분야의 연구개발에 관한 정보를 공유하며, 회원은 개인, 업체, 정부, 교육자 및 컨설턴트와 원격근무와 관련된 업체로 구성되어 있다. ITA는 원격근무에 관심이 있는 관련 단체들의 협력과 회원들의 지역 가입을 장려하며, 원격근무와 관련된 국내·외 그룹과 연계를 추구한다.

2) 우리나라의 재택근로 현황

우리나라의 재택근로는 (주)프로랜스가 1988년 5월 설립 때부터 번역 및 무역 서비스업에 재택근로제의 특성을 적극 활용하면서 시작한 이후 기업과 근로자의 꾸준한 관심 속에 여러 직종으로 서서히 확대되었다. 1988년 3개회사((주)프로랜스, 한양전자, 연합데이터)의 223명을 시작으로 점차 원격근무제 업체가 늘면서 1994년에는 총 14개 업체가 원격근무제를 실시하였다(조성혜, 1997). 그리고 1996년 현재 삼성건설, STM(주), 이랜드, 웅진출판 등 20여개의 기업에서 재택근무제가 부분적으로 실시되고 있으며, 한국IBM에서는 1995년 7월부터 영업사원 700명을 대상으로 '모빌오피스제'를 실시하였다(한국전산원, 1996: 61).¹⁰⁾

우리나라는 재택근로방식 도입의 초기단계로 각 기관에서는 이 제도의 도입적용에 따라 발생할 수 있는 문제점과 시행에 따른 성과의 불확실성 등으로 제도 도입을 꺼리고 있는 것이 현실이다. 이러한 부정적인 인식의 원인으로는 기업입장에서는 초기투자비용 부담, 제도도입 효과에 대한 불확실성, 회사비밀의 보안문제 등이 불확실하며, 근로자입장에서는 보수, 인사 등 고용상의 불이익, 회사정보 획득문제, 심리적 소외감 등을 들 수 있다. 그러나 다양한 사무환경에 대한 요구를 만족시킬 수 있는 원격근무 사무환경이 필요하다는 주장이 일부에서 제기되고 있는 실정이다.¹¹⁾

10) 모빌오피스는 첨단의 정보통신기술이 사무환경의 중심기반이 된다는 점에서 재택근무와 유사하나 보다 고객지향적인 업무처리방식이라고 할 수 있다. 즉 모빌오피스는 휴대용 컴퓨터 및 전화기 같은 첨단 정보통신기술을 이용하여 시간과 장소에 구애받지 않고 필요에 따라 정보를 이용하고 업무를 수행할 수 있는 근무환경이다. IBM이 전세계적으로 추진하고 있는 모빌오피스 제도는 고객에 대한 접촉기회를 확대하여 고객만족도를 제고하고, 융통성 있는 근무일정으로 개인의 생산성을 높였다는 점에서 업계에서는 혁신적인 발상으로 평가받고 있다.

재택근로의 국내현황을 살펴보면, 아직 도입단계로 일부 정보통신 기업 및 외국계 기업에서 도입·적용하고 있으나 선진국에 비해 매우 미약하다.¹²⁾ 재택근로는 전산, 번역, 자료입력 등 특정분야에 한정되어 적용되고 있으며, 원격근무의 분야별 현황은 〈표1〉과 같다.

〈표 1〉 국내의 재택근로 분야별 현황

(%)

전산	번역	자료입력	편집	디자인	정보처리	영업	계
59.4	17.0	17.0	3.8	0.9	0.9	0.9	100.0

자료 : 『재택근무 활성화를 위한 방안』, 정보통신정책연구원(1997).

우리나라에서 재택근로가 가장 널리 수용되고 있는 직종은 전산직이다. 전산직의 경우 응용분야가 넓기 때문에 자료처리 정도의 단순 기능직에서부터 보통 수준의 프로그래머와 고도의 응용을 필요로 하는 고급 전문 숙련직에 이르기까지 수준이 다양하다. 번역직은 원격근무에서 전산직 다음으로 큰 비중을 차지한다. 근무조건은 프로젝트 단위의 임시 위촉(성과급)이 대부분이다. 최근 편집과 디자인 분야에서 컴퓨터 사용이 늘어감에 따라 이 분야들이 원격근무에 적합한 직업으로 인식되고 있다. 근무조건은 현재 임시 시간뿐이나 일의 성격상 독립적이며 높은 수준의 전문성을 필요로 한다는 점에서 오히려 개인의 능력에 따라 프리랜서로 발전할 가능성이 많다.

-
- 11) 원격근무를 희망하는 민간업체 또는 공무원을 위한 원격사무소 또는 지역사무소, 창업과 관련한 임시사무소 등 다양한 사무환경에 대한 요구를 만족시키고, 원격근무에 대한 경제성, 성공 가능성 등을 검증하여 원격근무 도입에 따른 불안감을 최소화하기 위해 시범적인 원격근무 지원센터를 구축·운영하는 것이 필요하다. 지원센터의 개념은 원격근무를 수행함에 있어 원격근무자들이 본사 또는 사업장으로 출근하지 않고 거주지에서 근접한 곳에 마련된 사무공간에서 정보통신을 이용하여 정규업무를 수행할 수 있도록 구성한 공간을 말한다.
- 12) 미국의 경우 1995년 현재 전체 근로자의 약 10%인 1,123만명이 원격근무를 하고 있으며, 1994년 조사결과 영국(7.4%), 프랑스(7.0%), 독일(4.8%), 스페인(3.6%), 이탈리아(2.2%) 등에서 원격근무를 실시하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 국내의 재택근로의 고용조건

(%)

고용조건	전산	번역	자료입력	편집	디자인	정보처리	영업	계
정규종일	7. 9	5. 6		25. 0		100. 0	100. 0	8. 5
정규시간		5. 6						0. 9
임시종일		5. 6						0. 9
임시시간	28. 6	16. 7	100. 0	75. 0	100. 0			40. 6
임시위촉	63. 5	66. 7						49. 1

자료 : 『재택근무 활성화를 위한 방안』, 정보통신정책연구원(1997).

재택근로자들의 고용상태를 살펴보면 전반적으로 정규직 보다는 인건비 절감차원에서 임시직이나 위촉직을 대상으로 하고 있다(〈표2〉 참조). 우리나라 재택근로의 고용조건은 임시위촉(성과급)의 비중이 가장 크며, 임시시간제가 그 다음으로 사실상 두가지 고용조건이 전체의 대부분(89.7%)을 차지한다. 여기에 임시종일제까지 합치면 90%이상이 안정성이 보장되지 않는 임시직에 속한다. 정규종일제는 겨우 8.5%에 불과했다. 특히 분야별로 살펴보면 많은 인력을 필요로 하는 분야에는 임시위촉(성과급)의 형태가 가장 많았으나 전문성이 강한 분야는 정규종일직으로 이루어져 있었다(조성혜, 1997).¹³⁾

재택근로를 실시하고 있는 기업의 사례를 한번 살펴보자. 먼저 한국 STM의 경우 근무장소를 집으로 하고 회사와의 연락은 PC를 사용한 온라인이나 전자사서함 등 통신망으로 대신하여 회사일을 수행하고 있다. 관리직을 제외한 전사원(전문직 포함)을 재택근로의 대상으로 하고 있으나 대체로 연구, R&D, 시스템 구축 엔지니어 분야 근무자의 재택근무 비율이 높은 것으로 나타나고 있다. 재택근로자의 신분과 급여는 사무실에 근무할 때와 동일하지만 촉탁으로 고용된 경우에는 근로계약은 근무시간 단위가 아니라 업무단위로 성립되며, 급여수준도 업무단위에 따라 결정되고 있다. 재택근로에 필요한 컴퓨터 등 물적지원비용은 회사가 부담하며, 재택근무자라도 월례회의, 회식, 체육대회, 야유회 등 의 공식회의 또는 모임에는 반드시 참가하도록 하고 있다(김정한, 1998).

한국듀퐁에서 도입한 재택근로의 형태는 한국STM과 유사하나 주1회 출근하여 팀원들

13) 우리나라에서 원격근무와 관련하여 구체적인 실증적 조사결과를 제시하고 있는 것은 조성혜의 박사 학위논문인 “재택근무자(텔레컴ью터)의 시공간 행태에 관한 연구”(1995)가 아마도 유일한 것이라고 보여 진다.

간의 대면회의를 실시하며 3개월 후 재택근무에 따른 성과와 문제를 검토·보완하는 시스템이며, 나래이동통신에서는 95년부터 적극적인 고객관리를 위해 사원가족(22명)을 선발하여 재택근무하며 고객상담을 하도록 제도화 하였다.

3. 재택근로의 새로운 가능성

1) 원격근무의 유형

원격근무의 형태로서는 원격사무실 근무, 재택근로, 직행직귀(直行直歸), 모바일워크가 있다.¹⁴⁾

가. 원격(위성)사무실 근무¹⁵⁾

원격사무실을 만들어 통근하는 스타일로서, 우리나라에서는 이제 구상하고 계획하는 단계이지만 일본에서는 1980년대이래 몇 개의 실험프로젝트가 행해진 방식이다. 재택근로와 비교해 볼 때 장점은 ① 통상적인 사무실 근무에서 이행하더라도 위화감이 적고 ② 재택근로처럼 노동의 장이 생활의 장과 겹치지 않으므로 일에 전념하기 쉬운 환경이며 ③ 원격근무 대상자 뿐만 아니라 이동중이거나 출장중인 직원의 사무처리나 업무협의의 장으로 활용할 수 있다는 점을 들 수 있다.

그러나 ① 사무실 건설이나 임대를 위한 투자비용 및 유지비용이 많이 드는 것과 ② 통근시간의 단축효과가 적은 것은 재택근로에 비해 단점으로 지적된다.

나. 재택근로(재택근무)

원격사무실 근무와 비교해 볼 때 장점은 ① 도입비용이 비교적 적어도 된다는 것, ② 통근시간이 전혀 필요없다는 것, ③ 기업이나 직장으로부터 떨어져서 일하게 됨으로써 새로운 발상을 창출하는 계기가 될 가능성이 있는 것(소비자, 생활자로서의 시각을 얻을 수

14) Ursula Huws(1997)는 원격근무를 다음과 같이 5가지 형태로 구분하기도 하였다. 즉 다위치 원격근무(multi-site teleworking), 재택근로(Tele-homeworking), 원격프리랜서(Freelance teleworkers), 모바일원격(Mobile teleworkers), 후방지원원격(Re-located back office teleworking)으로 구분하고 있다.

15) 원격근무센터는 위성근무센터(satellite center)와 근린근무센터(neighborhood work center)로 구분해 볼 수 있다. 위성근무센터는 피고용자들의 최다수가 편리한 통근거리내에 입지하는 것을 중시한다. 이에 반해 근린근무센터는 여러 회사들이 공동으로 사용할 수 있는 시설을 갖춘 사무실에서 근린 지역의 피고용자들로 하여금 업무를 수행하도록 하는 것이다.

있는 것) 등이 있다.

원격사무실 근무에 비해 단점으로는 ① 일과 사생활과의 구별이 어려운 점, ② 직장에서 격리되어 고독감을 느끼기 쉬운 것, ③ 재택근로에 대한 사회적 인지가 낮은 단계에서는 주위의 시선이 언짢은 경우가 있는 것 등을 생각할 수 있다.

다. 직행직귀(直行直歸)

노동자가 베이스오피스에 들리지 않고 직접 고객에게 진행하고, 업무종료후 직접귀가 하는 근무형태를 말한다. 그런데 이 경우 대상이 되는 직종·업무가 영업직 등에 한정된다.

라. 모바일워크

이른바 “어디든 오피스”로 불리는 근무형태로서, 구체적으로는 휴대단말 등을 활용하여 외출처에서 연락을 취하여 정보를 제공하고, 보고하는 근무형태를 말한다. 초기투자가 휴대단말에 그침으로서 설비설치 등에 드는 비용이 별로 들지 않는 장점이 있다.

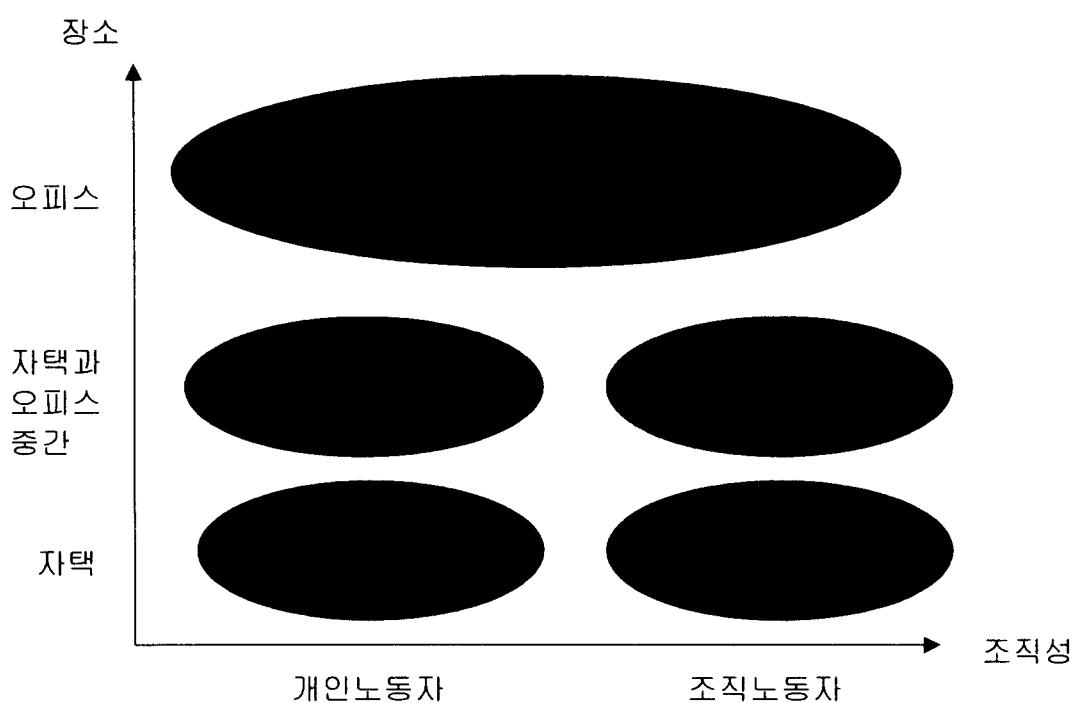
이러한 원격근무(텔레워크)의 제유형들을 <그림1>과 같이 나타낼 수 있다.

2) 정보통신환경의 변화와 화이트컬러 노동

새로운 장비의 등장은 언제나 조직의 양상을 변화시켜 왔다. 1930-40년대에도 새로운 카드계산기와 같은 장비들이 업무효율성을 높이기 위해 채택됨으로써 전반적인 조직구조들을 변화시켰는데, 즉 중앙관리자의 통제를 집중시켰으며, 여성들이 대거 활동하는 직업들을 크게 증가시켰다(Kling, 1996). 오늘날의 멀티미디어화의 물결은 그 이상으로 기업의 하드웨어면에 영향을 주고 있다. 오늘날 선진기업에서는 “1인1대PC”가 실현되어가고 있으며, 폭넓은 화이트컬러 노동자의 업무를 지원하는 기업내 정보시스템(LAN)으로 통합되어가고 있다. 이를 기업에서는 원격지의 사업소간을 포함하여 사내의 정보연락에는 전자메일이 많이 쓰이고 있다.

또한 97년말 현재 1억이 넘는 이용자가 존재하는 것으로 추정되는 인터넷의 폭발적인 보급을 배경으로 사회와의 커뮤니케이션 수단으로서 전자메일의 이용이 증대되고 있다. 많은 기업이 WWW(World Wide Web)으로 불특정 다수의 외부고객에게 정보를 발송하고 있으며, 인터넷을 통한 상품판매를 하고 있는 기업도 다수 존재한다. 이와 같은 기업내

정보통신시스템이나 휴대단말기의 보급으로 장소에 구애받지 않고 업무를 수행하는 방식이 가능해지고 있다. 이미 많은 거대기업들이 그들이 사무실밖에 있을 때 그들의 관리자나 전문가들에게 연락하는 수단으로서 전자메일과 같은 컴퓨터화된 통신수단을 사용하고 있으며 더 나아가서는 그들의 고객에게, 혹은 그들의 가정이나 더욱 편리한 지역에 “원격사무실(virtual offices)”을 만들어 기존사무실에 있는 직원들을 옮겨놓기도 한다(Kling, 1996).



〈그림 1〉 조직성과 장소에 따른 원격근무의 유형별 분류

기업의 관점에서 볼 때 지구촌화한 환경속에서 경쟁이 심화됨으로 인해 경영환경은 더욱 더 어려워지고 있다. 그래서 업무의 효율화나 조직의 재편과 함께 새로운 개념에 의한 상품개발이나 사업전개가 중요한 과제가 되고 있다.

이러한 상황하에서 이른바 화이트컬러 노동자의 업무나 기능에도 여러 가지 변화가 일어나고 있다. 즉 직무내용에 있어 새로운 가치의 창출로 이어지는 기획이나 개발 등의 업무의 중요성이 높아지고 이에 필요한 고도의 전문성이나 창조성 등의 능력이 보다 중요시되는 경향이 있다. 이에 따라 생산성을 향상시키기 위한 업무의 처리방법이나 분담방법 등을 재조명함과 함께 정보통신시스템의 활용성을 높이기 위한 방안이 활발히 모색되

고 있다.

기업의 입장에서 원격근무를 채택하게 되는 이유는 여러 가지가 있지만 크게 보면 다음의 네가지로 집약될 수 있겠다(Bertin and Denbigh, 1998: 4).

① 경쟁력 강화 : 대규모 회사들은 원격근무를 하지 않는 경쟁자들에 비해 비용과 과잉 부담을 감소시키고자 하는 것이며, 급속히 성장하고 있는 소규모 회사들은 주요 자본투자가 없이도 확장시켜 나갈 수 있기 때문이다.

② 노동자들에 대한 보다 좋은 생활양식 제공 : 더 많은 유연성과 통근스트레스 탈피, 그리고 집과 일터의 조화

③ 환경적 고려 : 공해감소 및 사무실 공간활용도 높임

④ 통신기술향상

인사 및 노무관리 측면에서는 노동시간의 길이보다도 일의 성과를 중시하는 평가제도가 실시되며, 각자의 능력을 최대한 끌어내기 위한 연봉제 등 실력주의·성과주의적인 임금제도를 도입하는 경우도 늘어나고 있다. 또한 이러한 사항들과 함께 개개인의 업무수행방식을 보다 자율적인 형태로 바꾸어 나가는 것이 중요한 과제로 인식되고 있다. 주어진 일을 지시된대로 수행하는 스타일에서 한걸음 나아가 스스로 가치있는 일을 찾아내어 목표를 정하고 수행하며 책임을 지는 방식으로 이행되어 나갈 것으로 기대하고 있다.

한편으로는 직업의식의 변화와 가치관의 다양화 혹은 고령화의 진전이라는 환경변화에 발맞추어 노동자 개인의 업무수행 방식에 관한 욕구에도 변화가 일어나고 있다. 또한 시간적인 여유에 대한 욕구는 더욱 더 강해지고 있어, 일의 능률을 올려 자유시간을 늘리고 재충전(refresh)을 위해 쓸 수 있도록 짜임새 있고 효율적인 시간활용을 하고자 하는 경향이 확산되고 있으며, 남성이나 여성을 불문하고 육아나 가족의 문제에 더욱 더 많은 비중을 두게 됨에 따라 자유도가 높고 유연하게 일하는 방식에 대한 욕구가 증대되고 있다.

이러한 화이트컬러 노동의 변화와 직업의식의 전환은 필연적으로 새로운 노동의 형태를 이끌어내게 되며, 재택근로는 이러한 요구에 부응하는 노동양식이라고 할 수 있다.

3) 정보통신혁명을 통한 텔레워크의 새로운 가능성

기업이 글로벌한 경쟁환경을 극복하기 위해서는 소비자의 욕구를 재빨리 흡수하여 신속한 의사결정으로 이어지는 “고객에 가깝고, 정상(최고경영자)에 가까운” 업무방식의 도입에 나서야 한다. 또한 한정된 인적자원을 근무장소나 시간에 구애받지 않고 최적의 상

태로 조합하여 자율성, 주체성, 창조성을 높여 생산성을 향상시키는 것도 중요하다.

시간적 여유나 자유도가 높은 일을 하고 싶어하는 노동자의 욕구를 충족하기 위해서는 원거리 통근 등에 따른 거리와 시간의 제약으로부터 벗어나 일할 수 있도록 기업이 적극적으로 대비해 나가야 할 것이다. 장애자나 고령자의 능력활용이라는 관점에서도 마찬가지이다.

이러한 과제를 실현하기 위해서는 정보화의 장점을 최대한 활용하여 “고객” “노동자” “기업의 최고경영자”간에 가로놓여 있는 거리와 시간의 제약을 극복해야 한다. 재택근로란 “거리와 시간제약의 극복”이나 “자율적이고 여유있는 업무방식의 실현”이라는 명제에 대한 “해답”이라고도 할 수 있으며, 또한 그 도입은 기업내 정보통신시스템의 발전을 배경으로 종전에 비해 훨씬 쉬워지고 있다. 기업은 정보통신혁명과 화이트컬러 노동의 변혁속에서 재택근로에 새로운 가능성의 열려있음을 깊이 인식할 필요가 있다.

〈표 3〉에서는 개인과 기업, 그리고 사회적 측면에서 재택근로가 가져올 기대효과를 정리해 보았다.

〈표 3〉 재택근로의 긍정적 기대효과

대상구분	기 대 효 과
개 인	<ul style="list-style-type: none">• 통근부담의 경감과 여유있는 생활의 실현• 자유시간의 증대, 직업생활과 가정생활의 조화• 고용기회의 확대• 재난 등 통근곤란시에도 근무가능
기 업	<ul style="list-style-type: none">• 인재의 유효활용• 노동능률의 향상• 자율적인 업무스타일로의 이행• 고객, 거래처에 대한 서비스 향상• 사무실 비용 절감
사 회	<ul style="list-style-type: none">• 1극 집중의 시정 및 지역권 고용기회의 개발• 환경친화적인 사회의 실현, 에너지 소비의 경감• 지역 커뮤니티 활동의 활발화 등

4. 재택근로의 발달과 노동양식의 변화

산업사회이건 정보사회이건 근본적으로 인간이 추구하는 삶의 목적에 비록 큰 차이가 없다고 하더라도 그들의 생활을 영위하게 하는 수단에는 큰 차이가 있다. 그 수단이 정보화라고 할 수 있다. 그리고 정보사회에서는 노동양식도 달리 나타날 것이다.

정보사회의 조직들은 지식근로자와 서비스 근로자의 생산성을 증가시키기 위해 핵심적인 과업에만 집중하게 되고 비핵심적인 일들은 다른 전문 조직들과 다양하게 제휴하거나 동반관계를 형성하여 처리하게 될 것이다(Drucker, 1993). 따라서 오래지 않아 많은 조직들(정부, 기업, 대학, 병원 등)이 서비스 작업을 독립적인 전문용역회사에 하청의 형태로 위탁시켜 처리하는 형태로 가게 될 것이다. 도서관의 사서업무, 법률회사내의 자료실에서 직접 처리했던 자료처리, 그리고 병원의 의료보험 환자의 진료명세서 작성 등과 같은 일들이 이미 컴퓨터 용역회사로 이전되고 있다. 즉 외주화(outsourcing)가 급격히 증가되고 있는 것이다.

이들 전문용역업체들은 전문인력 확보, 사무실 비용 절약, 인건비 절감, 그리고 주문에 대한 유연적 대응의 방법으로 재택근로나 유사한 방식을 취하게 될 것으로 예상된다. 이와 같이 재택근로가 확산되어 가면서 재택근로에 따르는 노동양식의 변화를 살펴보고자 한다.

1) 대상업무와 대상노동자의 선정

재택근로의 실시가 용이한 업무로서는 우선 개인단위로 할 수 있는 일이 많은 업무, 예를 들면 조사분석, 연구개발, 디자인, 외근영업 등을 생각할 수 있다. 다음으로 일반 사무 중에서도 기획서나 보고서 작성, PC 등을 사용하여 행하는 자료작성 등 원격사무실이나 자택에서 혼자 할 수 있는 일이 적지 않다. 따라서 화이트 컬러의 거의 전반적인 직종 및 업무에 걸쳐 재택근로가 가능하며, 업무분담이나 작업의 할당방법, 진행방법을 조정하면 재택근로 방식을 충분히 도입할 수 있을 것이다.¹⁶⁾

재택근로에 적합한 업무의 특성으로는 다음과 같은 점들이 있다.

- ① 자기완결적 업무 : 상대방과 얼굴을 맞대고(face to face) 접촉함이 없이 수행할 수 있는 자기완결적 내용을 포함하는 업무(기획서·보고서 작성 등)

16) 원격근무의 본래적 의미는 앨빈 토플러(Alvin Toffler, 1973)의 '전자주택(electronic cottage)'의 개념에 해당되는 인물이라 여겨진다. 그러나 최근 사무실과 가정에서 값싼 PC와 워드프로세서가 사용되기 시작하면서 앨빈 토플러가 말했던 '이상적인 원격근무자'의 개념과는 다른 양상으로 나타나고 있다.

② 성과평가를 하기 쉬운 업무

③ 창조적인 업무(정성적 업무)

화이트컬러의 일은 첫째, 시간단축 및 일정시간의 작업능률 향상으로 성과를 계산하는 “정량적 업무”와 둘째, 노동자의 잠재적 능력이나 성과물의 질향상을 목적으로 하는 “정성적 업무”의 두가지로 대별되나, 집중할 수 있는 환경이 확보된다는 관점에서 “정량적 업무”만이 아니라 노동자의 창조력에 그 성과가 현저히 의존되는 “정성적 업무”에도 재택근로의 적용이 유효하다. 즉 단순 반복적 업무 뿐만 아니라 고도의 전문지식을 필요로 하는 작업까지 가능하게 되었다는 것이다.

기업에서 화이트컬러 노동자의 업무방식을 개선하기 위하여 실시하는 재택근로의 빈도에 대해서는 전체 업무수행 일자에 걸쳐 행하는 방식(완전 텔레워크)에서, 주 1,2일이나 또는 부정기적으로 행하는 방식(부분 텔레워크)까지 다양하다. 텔레워크 도입목적이나 노동자의 의향 등에 따라 그 적정선은 달라지게 될 것이다.

재택근로가 원활하게 이루어지도록 하기 위해서는 당해 업무에 대해 일정경험과 능력을 지니고, 상사로부터 수시지도를 받지않아도 지장없이 업무를 수행할 능력이 있는 노동자를 선정하는 것이 중요하다. 그런데 주의할 점은 실제로 인선을 할 때 노동자의 의향을 존중하여야 하며, 같은 회사내에서 재택근로자를 선발할 경우 대상직종·업무에 종사하는 노동자에게 모두 의향을 물어 재택근로 신청을 할 수 있는 기회를 공평하게 주어야 할 것이다. 재택근로의 경우 영향을 받을 수밖에 없는 가족의 동의를 얻는 것도 매우 중요하다.

때로는 신체의 장애나 가정사정 등으로 통근에 곤란이 따르는 노동자를 우선한다는 기준이 있을 수 있는데, 재택근로의 도입목적이 원래 그와 같은 노동자를 위한 것이라면 당연한 조치라고 할 수 있다. 그밖에 재택근로자의 선정에 있어 유의할 점으로써 다음과 같은 것들이 있다. 그러나 이 요건들은 특별히 재택근무에만 요구되는 것은 아니며, 보편적으로 요구되는 기본사항이다.

① 자기규율성

② 당해업무의 내용 및 진행방법 등에 대하여 정통한 직원이어야 할 것임

③ 일정 관리기술

④ 커뮤니케이션 기술

2) 업무관리의 방향

업무계획 측면에서 재택근로는 관리자로부터 떨어져 일을 하기 때문에 일의 내용인 목표를 상사와 사전에 구체적으로 협의하면서 업무를 진행할 필요가 있다. 업무계획의 작성에 있어서는 재택근로로 행하는 업무마다 구체적인 내용과 목표를 정하게 되는데, 목표를 설정하여 성과를 평가할 때에는 다음 점들에 유의하지 않으면 안된다.

- ① 관리자와 재택근로자가 함께 목표를 설정하고 또한 성과를 평가함으로써 재택근로자가 관리자의 소견과 평가를 받아들이기 쉽게 할 것
- ② 목표는 구체적으로 설정함으로써 재택근로자에 대한 기대가 명확해야 함
- ③ 문제가 발생한 경우에는 신속하게 대처할 것

또한 각자의 업무계획은 필요에 따라 날마다, 시간마다 설정하고 컴퓨터 등을 사용하여 데이터화하여 다른 재택근로자의 계획과 합쳐서 집계함으로써 관리자나 직장동료, 나아가서는 재택근로자 상호간에 서로의 일정을 파악할 수 있도록 하는 것이 원활한 업무관리에 효과적이다.

재택근로자의 관리자가 관리수행시 주의할 점은 다음과 같은 것들이 있다.

- ① 시간관리 및 태도평가에서 성과관리로 이행
- ② 기한 및 내용에 대한 명확한 지시
- ③ 자기 평가기준의 명확화
- ④ 목표(기대되는 성과물의 수준)에 대한 재택근로자와 관리자의 공통인식 필요

이것들은 조직이 생산성을 올리는데 일반적으로 요구되는 것으로서, 특별히 재택근무에만 요구되는 것은 아니다. 기업을 둘러싼 경쟁환경이 격화되는 가운데 이미 많은 기업에서는 목표관리·성과관리가 확립되어 가고 있으며, 이와 같은 기업에서는 재택근무를 통하여 성과관리를 해나가겠다는 계획들을 세우고 있는 것으로 보인다.

재택근로의 시행·도입을 성공으로 이끌기 위하여 관리자가 인식해야 할 점은 종업원의 성과물에 관리의 초점을 맞춤으로써 관리자는 재택근무를 통하여 조직을 운영하는 기술 및 목표관리의 수법을 획득함으로써 보다 유능해질 수 있다는 것이다. 즉 관리자에게 자기발전의 기회가 될 수 있다는 것이다.

또한 재택근로의 역기능으로 파악되고 있는 것 중의 하나로 조직 및 사회로부터의 소외감이 있다.¹⁷⁾ 이는 재택근로 그 자체 보다도 재택근로자를 내보내는 관리자·동료 등

17) 고용관계에서 중요한 변화 중의 하나는 피고용자의 불리적 분리가 회사에 대한 소속감에 영향을 미

주위의 환경에서 비롯되는 경향이 있다. 재택근로자의 고립감을 해소하고 참여도를 높이기 위해서는 재택근로자를 포함한 조직의 팀웍 강화를 위하여 다음과 같은 배려를 해야 할 것이다.

- ① 자주 접촉기회를 가질 것
- ② 사내정보가 재택근로자에게 즉시 전달되도록 채널 확보(팩스, 전자메일 활용)
- ③ 같은 부문의 동료들이 가능한 한 많이 재택근로자가 될 것
- ④ 재택근로자가 아닌 경우에도 재택근무 시행·도입에 관한 인식 확립
- ⑤ 일과 직접 관계되지 않는 커뮤니케이션의 장(친목활동 등)을 유도할 것

3) 인사 및 작업관리의 방향

재택근로자의 노동시간 관리에 대해서는 기본적으로 사무실 근무형태의 노동자와 마찬가지 방법으로 할 수 있다. 또한 업무성질상 그 구체적인 수행을 노동자의 재량에 맡기는 경우에는 통상적 방법에 의한 노동시간의 산정이 적절하지 않으므로 재량노동에 관한 간주노동시간제로 판단하거나 성과물에 근거하여 판단할 수 있다. 통상적 근무자의 노동시간 관리방법에는 각 기업, 사업장에 따라 여러 가지가 있으나, 재택근로자에 대해서도 마찬가지 방법으로 하는 것이 가능한 것으로 생각된다.¹⁸⁾

세계노동기구(ILO)가 규정하고 있는 작업시간과 휴식시간에 대한 규정(R184 Home Work Recommendation, 1996, 제8조)에 따르면 “할당업무의 완수마감시감은 다른 노동자들과 비교하여 매일 혹은 주간휴식시간을 침해하지 않아야만 한다”고 하였으며, “법과 규정은 재택근로자가 다른 노동자들처럼 공휴일과 연간 유급휴가 및 병가를 가질 수 있도록 여건을 조성해야 한다”고 규정하고 있다.

일본의 경우에는 재량노동에 관한 간주노동시간제에 의하여 평가하는 경우가 있는데, 재량노동에 관한 간주노동시간제의 대상이 되는 업무는 연구개발이나 특수업무로서 당해 업무의 성질상 그 수행방법을 대폭 노동자의 재량에 맡길 필요가 있기 때문에 당해업무의 수행수단 및 시간배분 결정 등에 관하여 구체적으로 지시하지 않는 업무이다.¹⁹⁾

치게 되리라는 점이다. 우리나라에서 회사 출근이 사실상 어렵기 때문에 원격근무를 통해 일할 기회를 갖게 된 상당수의 원격근무자는 고용관계에서 시간제 또는 성과급 등 일시적 노동력으로 이용되어 회사와의 관계는 박탈적이기 쉽다. 이러한 관계에서 근로자는 회사에 대해 애착심을 갖기 어려워지며 쉽게 이직을 생각하게 된다(조성혜, 1997).

18) 재택근로자와 사용자와의 마찰을 피하기 위하여 시간외 노동을 할 경우의 절차 등을 사전에 명확하게 해두는 것도 효과적일 것이다.

19) 일본의 경우에는 사업장외 노동에 관한 간주노동시간제에 의하여 평가하는 경우도 있다. 사업장의

재택근로에 있어서 기업의 관련업무를 처리하는 입장에서는 처우와 인사평가를 어떻게 할 것인가 하는 점도 중요하다. 주 1, 2일 정도의 부분재택근로자의 경우에는 처우나 인사평가의 메카니즘을 특별히 바꿀 필요는 없는 것으로 생각된다. 그러나 상사가 상시 직장에서 부하와 얼굴을 맞대고 있지 않더라도 인사평가를 정확하게 할 수 있도록 해두는 것이 중요하며, 이를 위한 구체적 기준을 정하여 관리자를 교육훈련할 필요가 있다.

완전재택근로의 경우 인사평가의 기준은 필연적으로 부분재택근로의 경우보다도 성과주의적인 것이 될 것으로 생각되므로, 측정가능한 산출물(output)의 질이나 양, 혹은 목표의 달성을 등으로 평가하는 시스템을 정비할 필요가 있다. 또한 재택근로를 이와 같은 성과주의에 의한 평가로 이행하는 계기로 전략적으로 활용하는 경우가 있을 수 있다. 그러나 어쨌든 인사평가의 기준이나 수법은 재택근로자 뿐만 아니라 다른 노동자에게도 영향이 미칠 문제이므로 노사간에 충분한 협의를 거쳐 공평성이나 투명성이 확보되어 재택근로자가 불리해지지 않도록 시스템을 만들어 나감이 중요하다.

완전재택근로의 경우에 재택근로자와 통상적 근무자의 차이를 둘 것인지 여부에 대해서는 근무형태의 차이만을 이유로 필요이상으로 차별화하는 것은 타당하지 않다. 복리후생에 대해서도 재택근로자가 불리해지지 않도록 배려하여야 한다.

5. 가정 · 일터의 중첩성과 갈등

정보통신기술의 발달은 가정을 전통적인 휴식의 공간으로 머무르게 놓아두질 않는다. 가정이 산업사회의 주요 기능이었던 가족 휴식처로서 뿐만 아니라 각종 정보가 최종 도달하는 정보항구로서의 역할도 맡게 될 것이라는 지적은 변화되는 가정의 모습을 보여주는 것이다.

과거 농경시대 사람들은 일터와 주거지가 근접한 생활환경을 유지해야만 했었다. 그러나 산업화시대로 접어들면서 자동차 문화가 발달함에 따라 사람들은 일터로부터 분리되어 도시나 혹은 교외지역에 거주하게 되었다. 그러다가 이제 다시 정보기술의 발달에 의한

노동에 관한 간주노동시간제의 대상이 되는 것은 노동자가 노동시간의 전부 또는 일부에 대해서 사업장 밖에서 업무에 종사하고 또한 사용자의 구체적 지휘감독이 미치지 않아 노동시간을 산정함이 곤란한 경우이다. 구체적으로는 외무세일즈, 기사의 취재, 출장 등의 경우이다. 이 경우 소정노동시간노동을 한 것으로 간주되나 당해업무를 수행하기 위해서 통상의 소정노동시간을 초과하여 노동이 필요해질 경우에는 당해업무의 수행에 통상 필요한 것으로 되어있는 시간, 또는 노사협정으로 정한 시간노동을 한 것으로 간주된다. 또한 재택근로자가 자택에서 근무하는 경우에 대해서는 현시점에서는 사업자외 노동에 관한 간주노동시간제 대상에는 해당되지 않는다.

재택근로의 확대 및 보편화가 이루어진다면 사람들은 거주지와 일터가 통합되는 과정을 겪게될 것이다.

그러나 새롭게 나타나는 가정과 일터의 융합은 전적으로 생산과 소비, 그리고 이동이 자유의사에 의존했던 농경시대와는 다르다. 오히려 조직의 네트워크가 확대된 것이라고 볼 수 있으며, 조직의 기능이 가정에까지 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다. 이러한 변화는 성별분업의 전환을 예고한다. 즉 컴퓨터의 안방진출은 가사노동에서 아내가 하는 일과 남편이 하는 일, 그리고 부부가 공동으로 하는 일 등에도 변화를 초래할 것이다(조은, 1998).

재택근로에 있어서 직장과 가정이 동시적으로 존재한다는 것은 역할갈등을 불러일으키기 쉽다. 일과 가정이라는 두 구조는 공통점이 매우 적다. 일이 요구하는 바는 기능적인 숙련된 기술과 비인간성의 제삼자적인 태도이며, 가정에서는 온화하고 느슨한 자세를 필요로 하기 때문에 집에서 두가지 역할을 해야 하는 상황은 두 역할 모두에 지장을 초래하게 된다.²⁰⁾

업무가 가정에서 수행되는 경우 남자재택근로자들에게는 대체로 별도의 작업실이 배정되며, 그들의 배우자가 아이들과 외부전화, 방문객 등과 같은 방해물로부터 차단시켜 적절한 작업환경을 조성해 준다. 반면 여성은 독립된 공간을 갖기가 어려우며, 거실이나 안방과 같은 공간이 일터로 변하기 쉽다. 여성재택근로자들은 업무와 가사에서 어디에 우선순위를 두어야 하는지 갈등을 겪어야 하며 업무를 위한 시간배분이 용이하지 않다 (Huws, 1990:59). 우리나라 여성재택근로자들은 대체로 저녁 9시 이후에 가장 집중적인 업무시간을 가진다고 한다(조성혜, 1995:135). 이렇게 늦은 시간에 업무를 수행해야 한다는 것은 매우 부담스럽고 힘드는 일이다. 여성은 가정에서 휴식환경을 찾기가 어렵고 이러한 여건에서 일상적인 가사운영도 함께 담당해야 하므로 항상 과중한 부담을 갖게 된다.

지나치게 일이 많은 것도 재택근로에서는 갈등을 야기하는 요인이 될 수 있다. 재택근로의 본래의 목적이 자유로움과 여유로운 시간활용에 있는데, 가정에서 가족공동체적 환경을 전혀 도외시한 채 업무에만 전적으로 매달리게 된다면 오히려 가정생활의 부자연스러움만 겪게 될 가능성도 있다. 그러므로 적절한 업무량과 재택근로자 자신의 계획성 있는 업무수행이 재택근로의 성공을 위해 중요한 변수로 작용할 수 있다.

20) “원격사무실 근무”에 대한 의식과 “재택근로”에 대한 의식이 원격근무자 가족과 거주형태에 따라 차이가 있다는 사실에 주의해야 한다.

자유의 확대 그 자체는 재택근로자에게 중요한 장점이지만 작업환경을 스스로 조정해야 하는 상황과 적절히 일하고 휴식을 취하는 등 항상 자기 훈련과 통제에 대한 노력을 필요로 한다. 그러므로 강한 자율성의 요구가 개인에게는 스트레스이며 재택근로의 부정적인 면으로 장애요소가 될 수 있다(Ramsower, R. M., 1985:24)

재택근로는 개인의 활동영역을 가정을 중심으로 한 좁은 지역으로 축소시킬 수 있다. 일반적으로 직장인들의 생활공간이 근무지를 중심으로 연계되어 있고, 주부들의 활동공간이 거주지를 중심으로 강하게 연계되어 있다는 점을 고려할 때 재택근로자들의 외출빈도와 이동거리가 절대적으로 축소되리라는 것을 짐작할 수 있다.

이와 관련하여 커뮤니케이션 체제의 중요성은 재택근로에서 빠놓을 수 없다. 재택근로는 업무여건상 정보의 면에서 소외된 상황에 빠질 위험이 있으며, 개인에게 고립감과 소외감을 줄 수도 있다. 그러므로 커뮤니케이션 채널이 원활히 소통되도록 미리 계획단계에서부터 준비되어져야만 한다. 사용자 혹은 관리자는 업무에 직접 관계되는 정보만이 아니라 그 이외의 정보에 대해서도 재택근로자에게 신속하게 전달되도록 강구할 필요가 있으며, 재택근로자 입장에서도 필요시 언제든지 연결될 수 있도록 채널을 구축하여야 할 것이다. 또한 기업의 사내홍보를 비롯 인사이동정보, 경조정보 등 사내정보에 자유롭게 억세스 할 수 있도록 정보통신 네트워크를 정비해 두어야 한다.

6. 향후의 전망과 과제

정보화사회의 사람들은 새로운 변화를 경험하게 될 뿐만 아니라 지속적으로 그 변화에 적응해 나가야만 한다. 즉 정보통신기술에 따른 직업유형의 변화, 새로운 형태의 노동조직, 그리고 이에 따라 재구성되는 사회적 관계들의 변화 등을 끊임없이 새로운 적응을 요구하게 될 것이다. 이 글에서는 이러한 변화의 한 측면으로서 서서히 확산되고 있는 재택근로라는 한 요소를 통해 새로운 노동양식과 사회적 영향을 검토해 보고자 하였다.

앞에서도 살펴보았듯이 기업은 새로운 경쟁환경에서 적응하고 생존하기 위한 하나의 노력으로서 재택근로를 수용하고 발전시켜 나갈 것이다. 즉 사무실 공간의 관리 비용을 절감하고 업무성과에 초점을 둔 관리방법으로 개선해 나감으로써 생산성 향상을 도모할 수 있기 때문이다. 이와 병행하여 근로자 입장에서는 출퇴근 부담 및 이동 비용의 경감과 여유있는 생활을 실현할 수 있으며, 자유시간의 증대, 직업생활과 가정생활의 조화 등도 기대할 수 있다. 그러나 무엇보다도 중요한 것은 자율적인 작업형태로 이행해 간다는 것

이다. 보다 유연한 노동양식으로 이행해 가는 것이라고 할 수 있다.

그리고 이러한 변화된 노동양식과 유연한 조직매카니즘은 사회·경제적 측면에서도 개인의 여유와 삶의 질을 고양하는 분위기를 유도하게 될 것이다. 그리고 조직속의 부품처럼 움직여가던 산업사회의 삶의 양식과는 다른 차원의 정보화 사회의 생활모습을 보여주게 될 것이다. 그리고 물리적으로 반드시 한 곳에 집중할 필요가 없는 재택근로의 확산은 장기적인 관점에서 지역의 편중화를 개선하고 지역별 고용기회를 확대할 수 있을 것이다.²¹⁾

이러한 변화는 이제 단순히 가능성의 차원에 머무르는 것이 아니라 당위적인 필요성으로 다가오고 있으며, 이미 점진적으로 현실화되고 있는 것이다. 이제 정책적인 입장에서나 학술적인 입장에서나 “재택근로”라는 과제는 소홀히 할 수 없는 과제가 되어버렸다.

현재 우리나라에서도 원격근무지원센터 건립이 정책적으로 검토되고 있다. 우선 원격근무지원센터 시범사업을 실시후 평가 및 검증을 통해 지역적으로 보급 확대할 것인지의 여부를 검토한다는 것이다.²²⁾ 이러한 정책적인 움직임과 병행하여 학문적인 관심과 사회적 파급효과에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

선진국에서는 이미 재택근로가 널리 확산되었고 이에 관한 연구도 상당히 진척되고 있다. 우리나라는 아직 이에 대한 연구가 체계화되지 못하고 단편적으로만 이루어지고 있으며, 구현상으로도 미국에 비해서는 20년, 일본에 비해서는 10년이상 뒤져있는 것으로 평가된다. 그러므로 선진국의 경험과 시행착오를 검토하여 우리의 환경에 적합한 재택근로 형태를 도출하고 이를 통해 나타날 파급효과를 예측하는 연구가 시급하다고 할 수 있다.

그리고 동시에 재택근로에 대한 제도적인 환경 정비가 필요하다. 즉 범 국가적인 차원에서의 재택근로 및 원격근무 활성화를 위한 법·제도 정비가 필요하며, 공공기관 및 기업 내부의 재택근로제도 규정과 재택근로자의 활동 및 복지규정을 제정하도록 유도해 나가야 할 것이다. 재택근로가 얼마나 빨리 정착될 수 있을 것인가혹은 얼마나 성공적인

21) 최근의 한 자료에 따르면 우리나라 총취업자의 5%가 일주일에 3일씩(1년에 약 144일) 원격근무를 한다고 가정할 경우 연간 약 1조6천억원 이상의 비용절감 효과가 나타날 것으로 기대되고 있다. 또한 미국 프레밍사의 조사와 일본의 원격근무 경제성 조사에서 20%의 향상효과가 나타났다는 보고도 있었다. 이 밖에도 수치화되지 않는 정성적 효과까지 포함하면 그 기대효과는 더욱 더 크게 나타날 것이다. 이러한 기대효과는 재택근로가 가지게 될 중요성과 무한한 잠재성을 보여주는 것이라고 할 수 있다.

22) 원격근무지원센터 시범사업 결과가 성공적으로 나올 경우 1999년이후에 전국적인 규모로 보급확대 방안을 마련할 계획이다. 아직 구체적으로 실행단계에 들어간 것은 아니며, 또한 현재의 관심은 이 글에서 초점을 둔 “재택근로”에 있다기보다는 “원격사무실”에 초점을 두고 있다. 그러나 이러한 움직임은 결국 재택근로의 형태와 내용에도 많은 영향을 미치게 될 것이다.

효과를 거둘 것인가 하는 문제는 기술적인 여건보다는 제도적·사회적·문화적 여건이 더욱 더 중요하게 작용한다는 사실을 인식해야만 할 것이다.

참고문헌

- 강홍렬·전수아, 『재택근무 활성화를 위한 방안』 정보통신정책연구원 (1997)
- 김정한, “재택근로를 중심으로 살펴본 근로정보화 현황” 『정보화로 가는 길』 한국정보문화센터 (1998. 5)
- 조성혜, “2010년의 원격근무: 근로 및 주거환경의 변화”, 한국전산원, 『정보화저널』 제4권 제2호 (1997. 6), pp. 47-66
- 조성혜, “재택근무자(텔레컴ью터)의 시공간 행태에 관한 연구” 서울대학교 대학원 박사학위 논문 (1995)
- 조은, “정보화와 가족생활의 변화” 『정보화로 가는 길』 한국정보문화센터 (1998. 5)
- 한국전산원, 『국가정보화백서』 (1997)
- 한국전산원, 『미래 정보사회의 공공행정모델』 (1996)
- 일본 우정성·노동성, 「텔레워크 추진회의 최종보고서」 (1996. 11)
- Bertin, Imogen, and Alan Denbigh, 1998 『The Teleworking Handbook: New ways of working in the information society』, TCA, the Telework, Telecottage and Telecentre Association
- Druker, Peter, 1993 『Post-Capitalist Society』 (『자본주의 이후의 사회』 이재규 역, 1993, 한국경제신문사)
- Huws, Ursula, 1997 『Teleworking : Guidelines for Good Practice』, Institute for Employment Studies, University of Sussex
- Huws, H., 1990 『Telework: Towards the Elusive Office』, John Wiley & Sons
- ILO, R184 Home Work Recommendation, 1996
- Kling, Rob, 1996, “Computerization at Work”, Kling, Rob, 『Computerization and Controversy』 Academic Press :278-308
- Korte, W. B. and R. Wynne, 1996, 『Telework: Penetration, Potential and Practice in Europe』, Amsterdam: IOS
- Ramsower, R. M., 1985 『Telecommuting: The Organizational and Behavioral Effects of

Working at Home』, UMI Research Press

Webster, Frank, 1995 『Theories of the Information Society』 (『정보사회이론』, 조동기 역, 1997, 나남)