

재택근로의 전망과 과제

— 새로운 노동양식으로서의 정책적 접근 —

Prospects of the Teleworking and major Issues
— Teleworking as a New Mode of Labor —

한국전산원
선임연구원 류영달

National Computerization Agency
Senior Researcher : Young Dal, Ryoo

〈 목 차 〉

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| I. 머리말 | IV. 재택근로의 발달과 노동양식의 변화 |
| II. 재택근로의 최근 동향 | V. 가정·일터의 중첩성과 갈등 |
| III. 정보통신환경의 변화와 화이트컬러 노동 | VI. 향후의 전망과 과제 |

〈Abstract〉

The purpose of this study is to explain changes in the mode of labor brought about with the advance of information society and to suggest policies for the success of teleworking. It is likely that more and more people in advanced countries will be involved in some form of teleworking office workers use computers for handling data, which is then transmitted over a telecommunications link to client or employer located some distance away.

Though teleworking is becoming populer rapidly, it still has many problems to solve. In the conclusion, the paper suggests some measures to be taken for a successful teleworking system.

(1) The first step is to establish a special team for the teleworking pilot. And probably the telework center will be most useful type for the pilot.

(2) Some protections for teleworkers should be designed against discrimination in employment and occupation.

(3) Some institutional arrangements such as tax benefits and incentive system are required for the success of teleworking system.

(4) Maintaining competitiveness - faster services and lower cost - should be

the first priority.

(5) There should be a retraining and education system in the national level for the teleworkers to learn new IT applications.

I. 머리말

최근 우리사회에는 큰 패러다임의 변화(paradigm shift)가 생성되고 있는데, 그것은 앨빈 토플러(Alvin Toffler, 1973)가 이야기 했듯이 “정보화의 물결”이라고 이름붙여진 것이다. 이러한 패러다임의 변화는 이전에 추구되던 노동양식의 변화를 가져왔다. 과거 산업사회의 노동양식은 “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.

컴퓨터와 정보통신기술의 비약적 발전은 사무실위주의 전통적 근무공간에 대한 인식을 변화시켜 근로자가 있는 곳이면 어디든 원격근무장소로 활용될 수 있게 되었다. 재택근로는 노동의 장이 가정이 됨으로써 노동과 휴식의 공간이 일치하는 현상을 가져왔

으며, 직주근접(職住近接)에 의한 여유있는 생활을 누리게 함으로써 한 개인의 라이프사이클(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 조직관리와 관련된 제 연구집단들에게 새로운 탐구의 대상이 될 수 있을 것이다.

II. 재택근로의 최근 동향

1. 해외의 최근동향

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. 80년대 후반이래 환경문제에 대한 관심이 세계적으로 높아져 원격근무를 통하여 환경에 대한 부담을 감소시키는 효과가 주목되기에 이르렀으며, 미국에서는 주나 지자체 수

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.

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.

준에서 이러한 관점에서의 입법조치가 행해지게 되었다. 이 시기에 유럽에서는 경제불황을 배경으로 원격근무를 통하여 침체된 지역경제의 활성화를 기대하는 움직임이 나왔다.

1990년대에는 80년대말의 세계적인 경제불황을 극복하기 위한 경영전략과 연계되어 일 그 자체의 변화에 대한 대응책으로서 재택근로 혹은 원격근무가 급속하게 부각되고 있으며,³⁾ 정보통신혁명이라고 일컬어지고 있는 급속한 산업구조 및 기업구조의 변화 속에서 전략적 대안으로서 필요하다는 인식도 확산되고 있다.⁴⁾ 미국에서는 정부나 관련단체의 주도가 아닌 민간기업차원에서 자발적으로 실시하고 있으며 근무방식은 자택에서 근무하는 것을 선호하는 경향이 있다. 또한 재택근로제 실시이후 해당 주 차원에서 입법화를 시행하여 제도적으로 뒷받침하고 있다.⁵⁾

미국의 원격근무자 수는 97년말 현재 약 4,500만 명으로 추산되고 있으며, 98년말에는 약 6,000만 명에 달할 것으로 예상하고 있다(미국재택근무협회). 이중 재택근무자는 최근 2년간 30%정도 늘어나 '97년말 현재 근로자의 10%인 1,110만명으로 집계되고 있다. 미국 프레이밍사의 조사결과에 따르면 캘리포니아 주 정부와 소수기업을 대상으로 한 분석에서 근로자 1인당 연간 8,000\$의 절감효과가 있을 것이라고 예측하고 있다.

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 원격사무실(satellite office) 실험에서 비롯되었는데, 이들 선구적인 원격근무 실험은⁷⁾ 도시지역에 입지하는 기업의 고용노동자에 대해 직주근접(職住近接)에 의한 여유있는 생활의 실현이 가능한가를 시험한 것이다. 많은 실험에서 혼잡통근을 피한다는 것과 사무실 환경 개선 측면에서 노동자 측으로부터는 대체로 호평을 받았으나, 노동자의 자기관리능력 향상, 베이스오피스에 근무하는 상사 등과의 커뮤니케이션 방법의 확립 등 관리상의 문제, 거리상의 차이에 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 손쉽게 때문이다.⁹⁾ 미국과 일본에는 재택근로와 관련된 단

- 3) 우리나라에서 보편적으로 사용되고 있는 원격근무의 개념은 정보통신기술의 발전에 따라 나타난 새로운 근로방식으로, 기존의 고정된 사무실 공간이 아닌 외부장소에서 정보통신기술을 이용하여 노동시간의 일정부문을 근무함으로써 사회적 비용을 절감하고 노동의 유연성을 제고하는 것이라고 정의할 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 급속히 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.
- 5) 이에 해당되는 사례로는 캘리포니아주 종업원 원격근무 프로그램(1990), 캘리포니아주 원격근무법(1991), 콜로라도주 이동경감법(1991), 플로리다주 종업원 원격근무법(1992), 코네티컷주 수송관리법(1992), 뉴저지주 교통혼잡 및 대기환경통제법(1992) 등이 있다.
- 6) 일본에서는 "텔레워크"라는 용어를 그대로 사용하는 경향이 있다.
- 7) 원격사무실(satellite office)은 용어를 "원격"으로 쓰기로 한다. 이 개념에는 "재택"이라는 의미가 포함되어 있지 않기 때문이다. 일본에서의 원격사무실 실험은 1984년 NEC에서 시작하였다.
- 8) 이것은 원격근무자로 표현하기로 하며, 이 숫자의 상당부분은 자택이 아닌 원격사무실에서 근무하는 사람들이다.

제도 있다.¹⁰⁾

2. 우리나라의 재택근로 현황

우리나라의 재택근로는 (주)프로랭스가 1988년 5월 설립 때부터 번역 및 무역 서비스업에 재택근로제의 특성을 적극 활용하면서 시작한 이후 기업과 근로자의 꾸준한 관심속에 여러 직종으로 서서히 확대되었다. 1996년 현재 삼성건설, STM(주), 이랜드, 웅진출판 등 20여개의 기업에서 재택근로제가 부분적으로 실시되고 있으며, 한국IBM에서는 1995년 7월부터 영업사원 700명을 대상으로 '모빌오피스제'를 실시하였다(한국전산원, 1996:61).¹¹⁾

우리나라는 재택근로방식 도입의 초기단계로 각 기관에서는 이 제도의 도입적용에 따라 발생할 수 있는 문제점과 시행에 따른 성과의 불확실성 때문에 제도 도입을 주저하고 있는 것이 현실이다. 이러한 부정적인 인식의 원인으로는 기업입장에서는 초기투자비용 부담, 제도도입 효과에 대한 불확실성, 회사비밀의 보안문제 등이 제기되며, 근로자입장에서는 보수나 인사 등 고용상의 불이익, 회사정보 획득문제, 심리적 소외감 등이 있다. 그러나 다양한 사무환경에 대한 요구를 만족시킬 수 있는 원격근로제도가 필요하다는 주장은 빈번히 제기되고 있다.

재택근로의 국내현황을 살펴보면, 아직 도입단계

로 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 <표 1>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. 최근 편집과 디자인 분야에서 컴퓨터 사용이 늘어감에 따라 이 분야들이 원격근무에 적합한 직업으로 인식되고 있다.

재택근로자들의 고용상태를 살펴보면 전반적으로 정규직 보다는 인건비 절감차원에서 임시직이나 위촉직을 대상으로 하고 있다. 우리나라 재택근로의 고용조건은 임시위촉(성과급)의 비중이 가장 크며, 임시시간제가 그 다음으로 많아 사실상 두가지 고용조

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

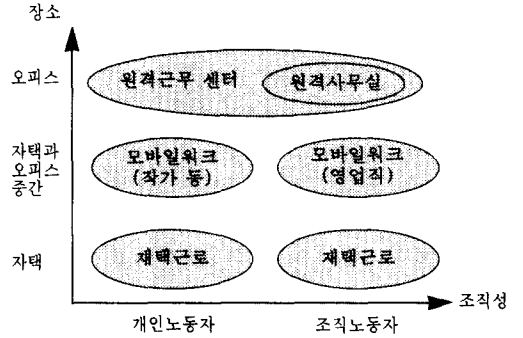
10) 예를 들면 일본의 원격사무실 협회(The Satellite Office Association of Japan for Teleworkers)는 1991년에 4개 부처 및 기관의 승인하에 비영리단체로 설립되었는데, 일본의 주요 개인회사, 기관, 지방자치단체를 포함하여 130개 그룹으로 구성되어 있다. 또한 미국에는 국제 원격근무 협회(The International Telework Association)가 있는데, 1993년 공식적인 비영리단체로 출범하여, 1996년 위원회를 국제적으로 확장하였다. 이 단체는 회원간에 원격근무 프로그램의 설계 및 구현에 관한 정보와 원격근무 분야의 연구개발에 관한 정보를 공유하며, 회원은 개인, 업체, 정부, 교육자 및 컨설턴트와 원격근무와 관련된 업체로 구성되어 있다.

11) 모빌오피스는 첨단 정보통신기술이 사무환경의 중심기반이 된다는 점에서 재택근무와 유사하나 보다 고객지향적인 업무처리방식이라고 할 수 있다. IBM이 전세계적으로 추진하고 있는 모빌오피스제도는 고객에 대한 접촉기회를 확대하여 고객만족도를 제고하고, 융통성 있는 근무일정으로 개인의 생산성을 높였다는 점에서 업계에서는 혁신적인 발상으로 평가받고 있다.

12) 미국과 일본 이외에도 1994년 조사결과에 따르면 영국(7.4%), 프랑스(7.0%), 독일(4.8%), 스페인(3.6%), 이탈리아(2.2%) 등에서 원격근무를 실시하고 있는 것으로 나타났다.

건이 전체의 대부분(89.7%)을 차지한다(조성혜, 1997).¹³⁾

재택근로를 실시하고 있는 기업의 사례를 살펴보면, 한국 STM의 경우 관리직을 제외한 전사원(전문직 포함)을 재택근무의 대상으로 하고 있으나 대체로 연구, R&D, 시스템 구축 엔지니어 분야 근무자의 재택근무 비율이 높은 것으로 나타나고 있다(김정환, 1998). 또한 한국듀폰에서 도입한 재택근로의 형태는 한국STM과 유사하나, 주1회 출근하여 팀원들간의 대면회의를 실시하고 3개월 후 재택근무에 따른 성과와 문제를 검토·보완하는 시스템을 유지하고 있다.



〈그림 1〉 조직성과 장소에 따른 원격근무의 유형별 분류

III. 정보통신환경의 변화와 화이트컬러 노동

원격근무의 형태로서는 원격사무실 근무,¹⁴⁾ 재택근로, 직행직귀(直行直歸),¹⁵⁾ 모바일워크가 있는데,¹⁶⁾ 이러한 원격근무의 제유형들을 조직성과 장소라는 두 가지 기준으로 구분해보면 〈그림 1〉과 같이 나타낼 수 있다.¹⁷⁾

새로운 장비의 등장은 언제나 조직의 양상을 변화시켜 왔다. 1930-40년대에 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. 선진기업에서는 폭넓은 화이트컬러 노동자의 업무를 지원하는 기업내 정보시스템(LAN)으로 통합되어가고 있으며, 또한 현재 이용자가 1억이 넘는 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 변화는 장소에 구애받지 않고 업무를 수행할 수 있도록 하고 있다(Kling, 1996).

기업의 입장에서 원격근무를 채택하게 되는 이유는 여러 가지가 있지만 크게 보면 다음의 네가지로

- 13) 우리나라에서 원격근무와 관련하여 구체적인 실증적 조사결과를 제시하고 있는 것은 조성혜의 박사학위논문인 “재택근무자(텔레커뮤터)의 시공간 행태에 관한 연구”(1995)가 아마도 유일한 것이라고 보여진다. 그리고 원격근무를 하고 있지 않은 사무실 근로자를 대상으로 원격근무에 대한 선호도를 조사한 구분삼(1997)의 연구가 있다.
- 14) 원격근무센터는 위성근무센터(satellite center)와 근린근무센터(neighborhood work center)로 구분해 볼 수 있다. 위성근무센터는 피고용자들의 최다수가 편리한 통근거리내에 입지하는 것을 중시하는 반면 근린근무센터는 여러 회사들이 공동으로 사용할 수 있는 시설을 갖춘 사무실에서 근린지역의 피고용자들로 하여금 업무를 수행하도록 하는 것이다.
- 15) 직행직귀(直行直歸)는 노동자가 베이스오피스에 들리지 않고 곧바로 고객에게 직행하고, 업무종료후 곧바로 귀가하는 근무형태를 말한다. 그런데 이 경우 대상이 되는 직종·업무가 영업직 등에 한정된다.
- 16) 모바일워크는 초기투자가 휴대단말에 불과하기 때문에 설비설치 등에 비용이 별로 들지 않는다는 장점이 있다.
- 17) Ursula Huws(1997)는 원격근무를 다음과 같이 5가지 형태로 구분하였는데, 즉 다위치원격근무(multi-site teleworking), 재택근로(Tele-homeworking), 원격프리랜서(Freelance teleworkers), 모바일원격근무(Mobile teleworkers), 후방지원원격(Re-located back office teleworking)으로 구분하고 있다.

집약될 수 있겠다(Bertin and Denbigh, 1998: 4). 첫째, 경쟁력 강화이며, 둘째, 노동자들에게 보다 좋은 생활양식을 제공함으로써 더 많은 유연성과 통근스트레스 탈피, 그리고 집과 일터의 조화를 추구한다는 것이다. 셋째는 환경적 요소로서 공해감소 및 사무실 공간활용도를 높이는 것이며, 넷째, 통신기술향상을 들 수 있다.

기업의 관점에서 볼 때 지구촌화한 환경속에서 경쟁이 심화됨으로 인해 경영환경은 더욱 더 어려워지고 있다. 기업이 글로벌한 경쟁환경을 극복하기 위해서는 소비자의 욕구를 재빨리 흡수하여 신속한 의사결정으로 이어지는 “고객에 가깝고, 정상(최고경영자)에 가까운” 업무방식을 도입하는 한편, 한정된 인적자원을 근무장소나 시간에 구애받지 않고 최적의 상태로 조합하여 자율성, 주체성, 창조성을 높여 생산성을 향상시키는 것이 중요하다.

인사 및 노무관리 측면에서 볼 때 노동시간의 길어보다는 일의 성과를 중시하는 평가제도가 실시되며, 각각의 능력을 최대한 끌어내기 위한 연봉제 등 실적주의·성과주의적인 임금제도를 도입하는 경우도 늘어나고 있다. 또한 이러한 사항들과 함께 개개인의 업무수행방식을 보다 자율적인 형태로 바꾸어나가는 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 효율적인 시간활용을 하고자 하는 경향이 확산되고 있다. 이러한 화이트칼라 노동의 변화와 직업의식의 전환은 필연적으로 새로운 노동의 형태를 이끌어내게 되며, 재택근로는 이러한 요구에 부응하는 노동양식이라고 할 수 있다.

재택근로란 “거리와 시간제약의 극복”이나 “자율

적이고 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 화이트칼라 노동의 변혁속에서 재택근로에 새로운 가능성이 열려있음을 깊이 인식할 필요가 있다. <표 2>는 이러한 제 요소들을 고려하여 개인과 기업, 사회적 측면에서 재택근로가 가져올 기대효과를 정리하여 본 것이다.

<표 2> 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"> · 1국 집중의 시장 및 지역권 고용기회의 개발 · 환경친화적인 사회의 실현, 에너지 소비절감 · 지역 커뮤니티 활동의 활성화 등

IV. 재택근로의 발달과 노동양식의 변화

1. 대상업무와 대상노동자의 선정

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 멀지 않아 많은 조직들(정부, 기업, 대학, 병원 등)이 서비스 작업을 독립적인 전문용역회사에 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.¹⁸⁾

재택근로의 실사가 용이한 업무로서는 우선 개인 단위로 할 수 있는 일이 많은 업무, 예를 들면 조사 분석, 연구개발, 디자인, 외근영업 등을 생각할 수 있다. 다음으로 일반사무 중에서도 기획서나 보고서 작성, PC 등을 사용하여 행하는 자료작성 등 원격사무 실이나 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.¹⁹⁾

재택근로에 적합한 업무의 특성으로는 다음과 같은 점들이 있다.

- ① 자기완결적 업무 : 상대방과 대면접촉 없이 수행할 수 있는 자기완결적 내용을 포함하는 업무(기획서·보고서 작성 등)
- ② 성과평가를 하기 쉬운 업무
- ③ 창조적인 업무(정성적 업무)

재택근로가 원활하게 이루어지도록 하기 위해서는 당해 업무에 대해 일정 경험과 능력을 지니고, 상사로부터 수시지도를 받지 않아도 지장없이 업무를 수

행할 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 공정하게 주어야 할 것이다. 재택근로의 경우 영향을 받을 수밖에 없는 가족의 동의를 얻는 것도 매우 중요하다.

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.

첫째, 관리자와 재택근로자가 함께 목표를 설정하고 또한 성과를 평가함으로써 나중에 관리자의 소견과 평가를 받아들이기 쉽게 할 것이며, 둘째, 목표는 구체적으로 설정함으로써 재택근로자에 대한 기대가 명확해야 한다. 그리고 셋째로 문제가 발생시에는 신속하게 대처해야 한다는 것이다.

재택근로자의 관리자가 주의할 점은 다음과 같은 것들이 있다.

- 첫째, 시간관리 및 태도평가에서 성과관리로 이행
- 둘째, 기한 및 내용에 대한 명확한 지시
- 셋째, 자기 평가기준의 명확화
- 네째, 목표(기대되는 성과물의 수준)에 대한 재택근로자와 관리자의 공통인식 필요

재택근로의 역기능으로 파악되고 있는 것 중의 하나로 조직 및 사회로부터의 소외감이 있다.²⁰⁾ 이는

18) 유럽의 경우 대부분의 기업과 근로자들은 원격근무를 '왜'하여야 하는지에 대해서는 이미 공감하고 있지만, '어떻게' 원격근무를 수행하여야 하는지를 몰라서 원격근무 도입을 망설이는 것으로 조사되었다(Korte & Wynne, 1996:122). 이러한 요구에 부응하여 다양한 행사와 함께 교육과정, 교재, 홈페이지의 개발이 활발하게 이루어지고 있다.

19) 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.

재택근로 그 자체 보다도 재택근로자를 내보내는 관리자·동료 등 주위의 환경에서 비롯되는 경향이 있다. 그러므로 이에 대한 관리자의 세심한 배려가 필요하다.

재택근로자의 노동시간 관리에 대해서는 기본적으로 사무실 근무 노동자와 마찬가지로 할 수 있다. 또한 업무성질상 그 구체적 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 기업이나 사업장에 따라 여러 가지가 있으나, 재택근로자에 대해서도 마찬가지로 방법으로 적용할 수 있다.

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

재택근로는 재량노동에 관한 간주노동시간제에 의하여 평가할 수 있는데, 그 대상이 되는 업무는 연구개발이나 특수업무로서 업무의 성질상 그 수행방법을 대폭 노동자의 재량에 맡길 필요가 있기 때문에 해당업무의 수행수단 및 시간배분 결정 등에 관하여 구체적으로 지시하지 않는 업무이다.²¹⁾ 우리나라의 경우에도 재량노동에 관한 규정은 마련되어 있다.

완전재택근로의 경우 인사평가의 기준은 필연적으로 부분재택근로의 경우보다도 성과주의적인 것이 될 것이므로, 측정가능한 산출물(output)의 질이나 양,

혹은 목표의 달성도 등으로 평가하는 시스템을 정비할 필요가 있다. 또한 재택근로를 이와 같은 성과주의에 의한 평가로 이행하는 계기로 삼아 전략적으로 활용하는 경우도 있을 수 있다. 그러나 어쨌든 인사평가의 기준이나 수법은 재택근로자 뿐만 아니라 다른 노동자에게도 영향이 미칠 문제이므로 노사간에 충분한 협의를 거쳐 공정성이나 투명성이 확보되어 재택근로자가 불리해지지 않도록 시스템을 만들어 나감에 중요하다. 근무형태의 차이만을 이유로 처우에 필요 이상으로 차별화하는 것은 타당하지 않으며, 복리후생에 대해서도 재택근로자가 불리해지지 않도록 배려하여야 한다.

V. 가정·일터의 중첩성과 갈등

정보통신기술의 발달은 가정이 산업사회의 주요 기능이었던 가족 휴식처로서 뿐만 아니라 각종 정보가 최종 도달하는 정보항구로서의 역할도 맡게 되도록 가정의 모습을 변화시키고 있다. 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 재택근로의 확대 및 보편화가 이루어진다면 사람들은 거주지와 일터가 통합되는 과정을 겪게 되는 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 능력이 가정까지 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다. 이러한 변화는 성별분업의 전환을 예고한다. 즉 컴퓨터의 안방진출은 가사노동에서 아내가 하는 일과 남

20) 고용관계에서 중요한 변화 중의 하나는 피고용자의 물리적 분리가 회사에 대한 소속감에 영향을 미치게 된다는 점이다. 우리나라에서 상당수의 원격근무자는 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).

21) 일본에서는 외무세일즈, 기사의 취재, 출장 등의 경우 사업장의 노동에 관한 간주노동시간제에 의하여 평가하는 경우도 있다.

편이 하는 일, 그리고 부부가 공동으로 하는 일 등에도 변화를 초래할 것이다(조은, 1998).

재택근로에 있어서 직장가정이 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.²²⁾

재택근무와 관련하여 이론적 접근을 한 최근의 연구들에 따르면, 재택근무가 가족 상호작용을 촉진시킨다는 결과와 직업과의 병행으로 인해 가족 및 자녀와의 충분한 상호작용을 방해한다는 상반된 결과를 모두 보고하고 있다(문숙재 외, 1998).

일의 유연성을 보장하는 재택근무의 경우, 가정과 직장이라는 양립의 문제에 있어서 어려움을 겪고 있는 많은 여성들에게 교통난에 따른 통근시간의 절약, 자유롭고 융통성 있는 시간사용을 제공함으로써 매력적인 대안이 되고 있다(문숙재 외, 1998). 그러나 한편으로 여성재택근로자들은 업무와 가사에서 어디에 우선순위를 두어야 하는지 갈등을 겪어야 하며 업무를 위한 시간배분이 용이하지 않다(Huws, 1990:59). 가사일과 어린자녀 및 가족돌보기 등의 가사활동에 의해 일이 빈번하게 방해받을 수 있으며, 특히 어린 자녀가 있는 가정이나 특별한 보살핌을 요구하는 가족원이 있는 경우 재택근무자들은 이들로 인해 자주 업무를 방해받게 되어 시간관리의 어려움이 있다. 우리나라 여성재택근로자들은 대체로 저녁 9시 이후에 가장 집중적인 업무시간을 가진다고 한다(조성혜, 1995:135).

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 부

자연스러움만 겪게 될 가능성도 있다. 그러므로 적절한 업무량과 재택근로자 자신의 계획성 있는 업무수행이 재택근로의 성공을 위해 중요한 변수로 작용할 수 있다. 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 외출빈도와 이동거리를 절대적으로 축소시켜 개인의 활동영역을 가정을 중심으로 한 좁은 지역으로 한정시키게 될 가능성도 있다. 재택근로는 업무여건상 정보의 면에서 소외된 상황에 빠질 위험이 있으며, 개인에게 고립감과 소외감을 줄 수도 있는 것이다. 그러므로 커뮤니케이션 채널이 원활히 소통되도록 미리 계획단계에서부터 준비되어야만 한다. 또한 기업의 사내홍보를 비롯 인사이동정보, 경조정보 등 사내정보에 자유롭게 액세스 할 수 있도록 정보통신 네트워크를 정비해 두어야 한다.

VI. 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 등은 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.

이러한 변화는 이제 단순히 가능성의 차원에 머무르는 것이 아니라 당위적인 필요성으로 다가오고 있으며, 이미 점진적으로 현실화되고 있는 것이다. 이제 정책적인 입장에서나 학술적인 입장에서나 “재택

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

근로"라는 과제는 소홀히 할 수 없는 대상이 되어버렸다.

현재 우리나라에서도 원격근무지원센터 건립이 정책적으로 검토되고 있다.²³⁾ 이러한 정책적인 움직임과 병행하여 학문적인 관심과 사회적 파급효과에 대한 연구가 필연적으로 이루어져야 할 것이라고 여겨지며, 이 글에서는 재택근로의 향후 추진을 위한 과제를 다섯가지로 정리해서 제시하고자 한다.

첫째, 재택근로에 대한 성공가능성을 실질적으로 검증하고, 우리에게 적합한 원격근무 모델을 개발하기 위하여 정부차원에서 원격근무 시범사업을 시행할 필요가 있다. 그러나 우리나라의 가족관계와 주택규모를 고려하고, 원격근무를 지역발전과 연계시키기 위해서는 재택근무보다 원격근무센터에서의 근무형태가 바람직할 것이다.²⁴⁾

둘째, 원격근무자들의 권리와 의무를 어느정도 부여할 것인가 하는 쟁점에 대한 법적 뒷받침이 필요하다. 이러한 법제화에는 각국의 노동관행, 노동법체계, 노동문화, 노동환경 등에 따라 적합한 방법을 선택하는 것이 바람직하다. 또한 임시직, 계약직 형태의 원격근무는 자유직, 자영업자를 증가시키게 되는데, 현행 법제도에는 이들의 권리를 보호하는 규정이 미흡하다. 특히 IMF로 인한 구조조정과 기업의 비용절감 노력은 비정규직 원격근무 고용형태를 증가시킬 것으로 예상되는데, 이들을 보호하기 위하여 사회복지, 산업재해, 연금, 교육훈련 등 각종 제도적 장치의 마련이 필요하다.²⁵⁾

셋째, 원격근무를 활성화 시킬 수 있는 환경적 토대 마련이 필요한데 구체적인 수단으로는 세금공제와 인센티브 제공 등을 들 수 있다. 미국 남부 캘리포니아에서는 공기의 질을 향상시킬 목적으로 제정된 조례에 따라 원격근무자에게 장려금을 지급하는

사례를 발견할 수 있다(이석재 외, 1998)

넷째, 유럽에서는 정보화의 목표 중의 하나로 고용창출을 설정하고, 그 목표를 달성하기 위한 수단의 하나로 원격근무를 이용하고 있다. 우리도 최근의 실업문제를 해소하고 정보화를 통하여 중소기업의 경쟁력을 향상시키는 방안의 하나로 중소기업의 원격근무를 장려하여야 할 것이다.

다섯째, 원격근무는 정보통신기술의 활용을 전제로 하며, 정보통신기술의 급속한 발전은 기술활용을 위한 평생교육을 필요로 한다. 그러므로 국가적 차원에서 평생교육체제가 확립되어 누구나 평생동안 자기개발을 하고 전문성을 제고시킬 수 있는 환경이 마련되어야 할 것이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 강홍렬·전수아(1997). 재택근무 활성화를 위한 방안. 정보통신정책연구원
- 2) 김정환(1998) 재택근로를 중심으로 살펴본 근로 정보화 현황. 정보화로 가는 길(5). 한국정보문화센터
- 3) 구분삼(1997). 홈오피스 계획을 위한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 4) 문숙재·김은희·이석경·채민정(1998). SOHO (Small Office Home Office)직이 가사노동 참여시간에 미치는 영향. 한국가족자원경영학회지 2(1), 151-165
- 5) 조성혜(1997). 2010년의 원격근무: 근로 및 주거 환경의 변화. 정보화저널 4(2) 47-66. 한국전산원
- 6) 조성혜(1995). 재택근무자(텔레커뮤터)의 시공간 행태에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문

23) 원격근무지원센터 시범사업을 실시후 평가 및 검증을 통해 시범사업 결과가 성공적으로 나올 경우 1-2년 후 전국적인 규모로 보급확대 방안을 마련할 계획이다. 아직 구체화 단계에 들어간 것은 아니며, 또한 현재의 관심은 이 글에서 초점을 둔 "재택근로"에 있다기 보다는 "원격사무실"에 초점을 두고 있다.

24) 원격근무센터가 재택근무에 비해 뒤떨어지는 점은 다음과 같다(이석재 외, 1998:111). ① 센터의 건설이나 임대를 위한 투자비용, 유지비용의 부담, ② 통근시간의 단축효과 감소, ③ 센터 사용시간대의 제한(야간, 공휴일 등).

25) 이 문제에 대하여서는 우선 피고용인으로서의 원격근무자와 자영업자를 구분하는 기준을 마련하여야 하며, 원격근무자가 자영업자일 경우에는 노동법이 아니라 민법상 계약에 관한 법률이 적용되어야 할 것이다(이석재 외, 1998:114).

- 7) 조은(1998). 정보화와 가족생활의 변화. 정보화로 가는 길. 한국정보문화센터
- 8) 이석재·조주은·김희정(1998). 원격근무 활성화를 위한 정책적 대응 방안. 한국전산원 (정보화정책 이슈 98-08)
- 9) 한국전산원(1996). 미래 정보사회의 공공행정모델
- 10) 일본 우정성·노동성 (1996). 텔레워크 추진회의 최종보고서
- 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
- 12) Druker, Peter(1993). Post-Capitalist Society (자본주의 이후의 사회. 이재규 역, 1993, 한국경제신문사)
- 13) Huws, Ursula(1997). Teleworking : Guidelines for Good Practice. Institute for Employment Studies, University of Sussex
- 14) Huws, H.(1990). Telework: Towards the Elusive Office. John Wiley & Sons
- 15) ILO(1996). R184 Home Work Recommendation
- 16) Kling, Rob(1996). "Computerization at Work", In Rob Kling(Eds). Computerization and Controversy. 278-308 Academic Press
- 17) Korte, W. B. & Wynne, R.(1996) Telework: Penetration, Potential and Practice in Europe, Amsterdam:IOS Press
- 18) Ramsower, R. M.(1985). Telecommuting: The Organizational and Behavioral Effects of Working at Home. UMI Research Press
- 19) Webster, Frank(1995). Theories of the Information Society (정보사회이론. 조동기 역, 1997, 나남)