

21c 情報化 事務室의 뉴 패러다임 — 代替 事務室의 擴散과 그 役割 —

임 외 석*

The New Paradigm of Information —intensive Office in the 21st Century —The Role of Expanded Alternative Office—

Oi-seuk LIM *

요 약

오늘날, 傳統的인 事務室은 社會·經濟的 環境의 變化에 따라 事務室로서의 諸 機能을 제대로 遂行하지 못하고 있다. 이러한 現象은 21c에 들어서면서 더욱더 深化될 것으로 豫想된다. 여기에, 그 代案의 하나로 「代替 事務室」이라는 새로운 類型의 事務室을 提案하고자 한다.

代替 事務室이란, 傳統的인 事務室과 代替할 수 있는 새로운 形態의 事務室으로서, 팀 事務室, 호텔링, SOHO, 衛星型 事務室, 假象 事務室 등이 여기에 속한다.

이들 事務室은, 강력한 情報技術을 基盤으로 事務室로서의 諸 機能과 그 役割을 效率적으로 遂行할 수 있으므로, 情報化 事務室의 뉴 패러다임으로서 定立되고 擴散될 것으로 豫想된다.

Abstract

Today, the traditional office system doesn't accomplish the function of office well on account of the change of socioeconomic environments. We can expect that aspect will grow from bad to bad in the 21st century. So, I insist that the alternative office is a cure for the problem.

The alternative office means a new form of offices, e.g. Team office, Hoteling, Small office home office, Satellite office, Cyber office, etc., as a alternative of the traditional office.

I believe that alternative offices on the basis of a powerful information technology will perform the function and the role of office efficiently, and then these are fixed on the new paradigm of the information-intensive offices.

* 경원전문대학 사무자동화과 조교수

I. 序論

금세기 후반에 들어서면서 기업을 둘러싼 사회·경제적 환경변화가 두드러져, 제조업 중심의 산업사회에서 서비스 관련업종 중심의 산업사회로 탈바꿈하고 있다.

이러한 현상은 21c에 들어서면서 더욱더 가속화될 전망이다. 그 이유는, 과거 소품종 대량생산체제의 산물로 나타난 공장제 제품의 포화상태, 고도 경제성장에 따른 국민소득의 증가, 교육에 대한 국민의 지속적인 투자에 따른 지적수준의 향상 등으로, 소비자들의 관심이 단순한 “물질적 소유”에 대한 욕구와 만족감에서부터 탈피하여 “물질적 소비”에 따른 부가적 서비스나 지적인 서비스에 대한 욕구와 만족감으로 이전되면서, 소비자들의 니즈가 개성화, 다양화, 고급화(質重視), 단기화 되고 있기 때문이다.

따라서, 21c는 이러한 소비자들의 욕구와 소비패턴에 효과적으로 대응하기 위한 업종들의 발달로, 서비스산업 뿐만 아니라, 정보산업, 지식집약형 산업 등이 산업사회의 중심에 들어서면서 급성장을 구가하게 될 것이며, 아울러, 컴퓨터 및 통신기술의 발달이 이러한 변화를 더욱더 촉진시키는 역할을 할 것이다.

이러한 맥락에서 본다면, 기업의 이윤창출의 거점이 공장의 생산라인으로부터 사무실의 책상이나 PC로 대체 될 것이며, 블루칼라의 역할보다 화이트칼라 및 그레이칼라의 역할이 보다 더 중요하게 인식해야 하는 시대가 도래할 것이다. 여기서, 우리는 사무실의 기능과 그 역할에 대해서 재인식하고 동시에 전통적인 사무실에 대한 再考를 서둘러야 할 시점에 와 있다.

지금까지 우리들이 사용해 왔던 전통적인 사무실은, 물리적 작업공간, 종이중심의 사무작업(Paper Work) 방식, 집권적 사무처리 체계¹⁾ 등을 기반으로 하고 있기 때문에, 다양한 정보를 정확하면서도 신속하게 처리할 수 있는 정보집약형의 사무실로서는 그 기능과 역할을 수행하기에는 이제 한계에 부딪히게 된 것이다.

따라서, 이러한 기존의 전통적인 사무실을 대체할 수 있는 새로운 형태의 사무실을 신속히 도입하고 적극적으로 활용해야 할 것이다.

II. 研究의 必要性 및 構成

이러한 취지로, 이 연구는 첫째, 기업의 경영자 및 관리자로서 하여금, 전통적인 사무실이 안고 있는 여러 가지 기능상의 한계점을 인식하게 함으로써, 새로운 형태의 대체 사무실을 기업의 경쟁력 확보 차원에서 적극적으로 도입·활용할 수 있도록 유도하는데 있다.

둘째, 사무실의 설계나 건축에 종사하는 관련자들에게 새로운 사무실에 대한 기본개념과 유형을 제시해줌으로써, 이를 직접 실무에 적용하여 우리 나라 사무실의 개선 및 발전에 기여할 수 있도록 지원하는데 있다.

1. 관리감독(지시/보고)체계, 의사결정기능 등이 본사 혹은 소속 사무실을 중심으로 이루어지는 사무처리체계를 말한다.

셋째, 사무관리 또는 사무자동화 관련 연구자들에게 대체 사무실에 대한 신 개념을 소개해 줌으로써, 우리나라에서도 이에 대한 체계적인 학술적 연구와 발전을 도모할 수 있도록 촉진시키는데 있다²⁾.

이와 같은 3가지 필요성에 따라 출발한 본 연구는, 먼저 사무실이 가지고 있는 여러 가지 기능에 대하여 크게 4가지 관점에서 정리하였고, 그 다음에, 사회·경제적 환경변화에 따른 전통적인 오피스 시스템³⁾이 안고 있는 기능상의 한계점을 분석하여 몇 가지를 제시해 보았다. 다음으로는, 이러한 전통적인 사무실의 한계를 극복할 수 있는 새로운 대안으로서의 "대체 사무실(Alternative Office)"을, 그 개념, 유형, 선진사례, 전망 등을 중심으로 소개했다. 마지막으로, 대체 사무실이 21c의 정보 집약형 사무실의 뉴 패러다임으로서 확산되는 주된 이유로서, 대체 사무실이 가지고 있는 여러 가지 이점과 그 역할을, 試論적인 모델의 제시와 함께 도출해 보았다⁴⁾.

III. 事務室의 諸機能

제품의 생산작업이 공장이라는 작업공간에서 이루어지듯이 사무작업이 이루어지는 공간이 바로 사무실 혹은 사무소인 것이다.

1906년, 영국의 경영학자인 디시(L. R. Dicksee)의 『Office Organization and Management』에서 처음으로 "Office Management"에 관한 개념이 소개된 이후, 100년에 가까운 세월이 흐르는 동안 'Office Management'가 '사무실관리'에서 '사무관리'로 개념이 확장되면서 사무 및 사무관리의 개념과 영역, 사무실의 기능과 그 역할 등이 다양하게 변화되면서 발전되어 왔다^[2].

이 가운데, 사무실의 기능을 현대적 관점에서 분석을 하면, 크게 개인적 기능, 조직적 기능, 사회적 기능, 공통 기능으로 4가지 차원에서 파악할 수 있을 것이다⁵⁾.

3.1 個人的 機能

개인적 시각에서 본 사무실은, 첫째, 조직 구성원들 개개인의 생계를 유지하기 위한 "소득 창출의 공간"으로서 그 기능을 수행하고 있는 것이다. 이를테면, 기업의 사무직원이 사무실에서 사무직업의 형태로 노동력을 제공함으로써 그에 대한 경제적인 반대급부로 일정한 금액의 급여를 받게 되는데, 이 급여가 곧 가계를 꾸려 나가는 주된 수입원이 되는 것이다.

둘째, 인간이 가지고 있는 사회적 욕구를 충족시킬 수 있는 수단으로서, 사무실은 "사회활동 기반의 공간"으로서 그 기능을 수행하고 있다는 점이다. 기업 혹은 관공서를 외부환경과의 상호의존 관계에 있는 개방형 조직

2. 일본의 경우, 위성형 사무실(Satellite Office)과 신 사무실(New Office)의 연구와 보급을 위한 관련 협회가 10여 년 전부터 발족되어 적극적인 활동을 전개하고 있다.
3. 오피스 시스템(Office System)이란, 공간적인 실체인 사무실을 포함하여 사무처리와 관련된 각종 구성요소들의 결합체를 말한다.
4. 이 연구의 키워드 중의 하나인 '사무실'은, 주로 기업조직의 사무실을 대상으로 한다.
5. 참고로, 사무실에는, 개인사무실, 일반사무실, 서비스용 방, 창고류까지를 포함한다. 여기서, 서비스용 방은, 특히 집중화된 사무작업실로서, 워드작업실, 문서의 복사 및 복제실, 통신문서의 집배작업실 등 부내사무 서비스용의 사무실과, 응접실, 회의실, 강당 등 부외서비스용 사무실로 세분화되며, 창고류에는 문서보존창고, 사무공용품의 보관창고, 금고실 등이 있다. 이상, 참고문헌 [3]의 711쪽.

(Open Organization)으로 파악한다면, 사무실에서 처리되는 사무업무 가운데 외부의 특정 개인 혹은 조직과 무관한 것은 드물 것이므로, 이를 매개로 사회활동을 전개할 수 있으며, 동시에 특정 사무실에 소속된 것만으로 일정한 사회적 지위를 갖게 된 것이므로, 개인적인 사회활동의 기반으로 충분히 이용할 수 있는 셈이 된다. 물론, 특정 사무실에서 동료 직원과 함께 관련업무를 수행하는 것만으로도 사회적 욕구를 충족시키는 일이 된다.

셋째, 보다 차원 높은 인간의 욕구에 해당되는 자기성취욕을 달성시킬 수 있는 “자아실현의 작업공간”이 되기도 한다. 이는, 물론 자신의 적성에 맞고 관심이 많은 일과 관련성이 깊은 사무업무를 처리해야 그 성취도가 상대적으로 높아지는 것이다. 이를테면, 프로그래머나 디자이너 등이 사무실에서 프로그램을 설계하거나 디자인에 열중하는 경우가 대표적인 사례일 것이다.

3.2 組織的 機能

조직적인 시각에서 본 사무실은, 첫째, 기업의 고유목적 달성을 위한 여러 가지 경영활동 가운데, 이를테면, 제조업의 생산활동과 같은 중심기능을 지원해 주는 “보조적 작업공간”으로서의 기능을 수행하고 있다. 생산활동에 필요한 각종 자원을 조달하고 관리하는 ‘지원 및 관리활동’이 사무실에서 사무작업의 형태로 이루어지기 때문이다.

둘째, 사무실이 속해 있는 업종과 업무의 성격에 따라 지적인 생산업무를 수행하는 “지적 생산활동의 공간”으로서도 그 기능을 수행한다는 점이다. 이를테면, 정보산업이나 지식집약형업종, 연구개발업무를 수행하는 사무실인 경우가 대표적인 예가 되겠다. 이러한 기능은 前述의 “보조적 작업공간”에 대하여 “주체적 작업공간”이라 할 수 있다.

셋째, 사무작업에 종사하는 구성원들이 사무실이라는 공간을 매개로 하여 상호 연계적이고 협동적인 업무를 전개함으로써, 사무실은 “팀워크의 조성공간”으로서 그 기능을 수행하는 셈이 된다. 조직의 입장에서 사무원들의 팀워크는 궁극적으로 사무작업의 시너지효과를 확보하여 생산성을 향상시키는데 있다.

3.3 社會的 機能

사회적 시각에서 본 사무실은, 첫째, 국민경제 활동단위의 하나로서 “고용창출의 공간”으로서 그 기능을 수행하는 것이다. 특히 화이트칼라 및 그레이칼라 직종의 증가추세를 고려한다면 사무실은 거대하고 비중이 큰 고용창출의 공간으로서 재인식해야 할 것이다.

둘째, 기업조직의 사회적 책임 등을 고려한다면, 위치한 지역사회, 지역주민 등에게 유무형의 형태로 공헌을 해야 하는 “사회적 공헌의 기반공간”으로서의 기능을 수행해야 한다. 이를테면, 지역사회를 위한 봉사활동이나 투자활동에 대한 기획 및 관리 업무가 사무실의 사무작업을 통하여 추진되는 경우가 대표적인 예일 것이다⁶⁾.

3.4 共通 機能

사무실의 기능 가운데 개인적, 조직적, 사회적 관점에서 공통되는 것으로, “정보처리의 공간”을 들 수 있을 것이다. 이는 사무의 개념이 정보처리까지 확대되는 학제적 경향에 비추어 보면, 지금부터의 사무실은 단순한 자료처리 수준에서 탈피하여 정보를 생산하는 지적인 공간, 즉, “정보실”로서 인식해야 하기 때문이다.

사무실이 가지고 있는, 개인적 기능이나 조직적 기능, 그리고 사회적 기능을 보다 효과적이고 효율적으로 수행하기 위해서는 관련된 정보의 생산과 활용이 필수적이기 때문이다.

6. 공공기관 사무실의 사회적 기능은 기업조직에 비하여 복잡하고 중요하다.

IV. 傳統的 오피스 시스템의 限界性

지금까지 우리들이 사무작업의 절대공간으로서 애용해 왔던 전통적인 사무실은, 前述했던 여러 가지 사회·경제적 환경의 변화로 인하여 오피스 시스템으로서 그 기능과 역할을 제대로 수행하기 어려운 상황에 직면해 있다.

전통적인 오피스 시스템이 구체적으로 어떠한 한계점을 가지고 있는지, 前述한 사무실의 4가지 기능에 비추어서 그 내용을 분석·도출하고자 한다.

4.1 個人的 機能障礙

개인적 기능을 수행하는데 장애가 되는 요소로서 먼저, 자택에서 사무실로 혹은 사무실에서 영업현장으로 이동하는데 소요되는 이동비용이 소득창출의 공간(사무실)에서 획득한 수입에 의존하는 가계에 압박을 주는 점을 들 수 있다. 이러한 부담은 油價인상과 대중교통비의 상승 등으로 더욱 가중될 것이다.

또한, 자택과 사무실과의 이동거리가 멀면 멀수록 개인적으로 소비할 수 있는 私用시간의 단축은 물론, 정신적·육체적 피로의 가중으로 가족을 위한 여가활동이나 개인적인 사회 활동의 욕구가 감퇴되는 것이다. 이는 소득수준이 증가하고 사회경험이 많아짐에 따라 자연스럽게 강해지는 인간의 사회적 욕구가 물리적인 요인으로 억제됨으로써, 인간다운 삶을 누릴 수 있는 권리가 박탈당하는 셈이 된다. 이는 곧, 한편으로는 사무실을 통해서 사회적 활동을 할 수 있는 기회는 증가할지 모르나, 다른 한편으로는 실제로 사회활동을 할 수 있는 시간과 욕구는 감퇴되기 때문에, 결국 사회적 활동기반으로서의 매력은 점점 줄어들 것이다.

자아실현의 작업공간으로서의 기능(역할) 또한, 전통적인 오피스 시스템으로서의 여러 가지 제약이 따른다. 이동시간의 가중에 따른 私用시간의 감소로 자아성취욕을 위한 투자 가능 시간이 상대적으로 감소하는 것은 물론, 획일화되고 부자유스럽고 한정된 사무실의 구조와 사무실의 분위기(사내 풍토)는 자아실현을 위한 정신적·물리적 활동에 장애요인이 되기도 한다.

4.2 組織的 機能障礙

전통적 오피스 시스템이 오늘날과 같은 조직활동에 있어서 그 한계를 노출시키고 있는 부분은, 첫째, 조직의 중심적 활동을 지원해 주는 “보조적 작업공간”으로서의 기능에 있다.

구매, 생산, 판매(영업)라는 제조업의 경영활동을 지탱하는 3대 중심적 기능에 대하여 다양한 형태로 신축성 있게 지원하고 보조하기 위해서는, 사무실의 위치가 고정되어 있고 현실적 공간 위주인 전통적 사무실 혹은 오피스 시스템에 비하여, 위치가 가변적이고 사무실의 존재 또한 가상적인 형태를 띤 오피스 시스템이 보다 효율적이다. 이를테면, 영업관련 사무업무가 영업사원의 소속 사무실에서만 이루어지도록 강요하거나 그러한 오피스 시스템으로 구성되어 있다면, 시간절약과 경제적인 비용의 절감효과는 기대할 수 없을 것이다.

둘째, 지적 생산활동의 공간으로서도 충분한 역할을 수행하지 못하는 것은, 사무실의 작업환경에 집중력을 떨어뜨리는 요소가 많이 발생하기 때문이다. 끊임없이 울리는 전화벨 소리, 불청객의 빈번한 방문, 동료직원들의 사무실내의 이동에 따른 소음, 복사·프린트·워드작업 등에 따른 기계적 소음은 집중력이 요구되는 사무작업을

수행하는데 적지 않은 장애 요소가 되고 있다.

또한, 오피스 시스템의 한 구성원으로서 다른 동료 구성원들과의 적절한 대인관계를 유지하기 위해서 여러 가지 타의적인 배려를 해주어야 하는 것도 자기 페이스로 작업에 집중하기에는 다소 부담이 될 것이다⁷⁾.

4.3 社會的 機能障礙

전통적 오피스 시스템이 고용창출의 공간으로서도 만족할 만한 기능을 수행하지 못하는 것은, 지체 부자유자나 유이를 가진 주부, 통근이 불편한 노인이나 통근거리가 너무 멀어서 원하는 직장을 포기해야 하는 일반인, 그 밖에 통근에 장애요인을 가지고 있는 사람들의 고용기회가 주어지지 않는 점이다.

두뇌작업만으로 가능한 업무나 신체의 일부만으로 가능한 작업 혹은 불연속적으로 작업이 가능한 사무업무인 경우 이들은 충분한 역할을 수행할 수 있다.

둘째, 사회적 공헌의 기초공간으로서도 순기능 보다 역기능이 크다 할 수 있겠다. 이를테면, 인구의 집중을 유도하고 교통체증을 유발시키는 것이 그 대표적인 현상이다. 본사 중심의 사무시스템, 본사의 (대)도시 立地觀(立地上的 利點) 등은 인구의 (대)도시집중을 유도하거나 근로자들의 이동 부담을 증폭시킨다.

이러한 현상은 교통량의 증가에 따른 사회기반시설의 과부하를 유발시켜 사회간접자본에 대한 추가적인 투자 부담까지 줄뿐만 아니라, 매연 배출량의 증가로 인한 대기오염, 자동차 소음으로 인한 소음공해 등 환경오염에 따른 피해를 확산시키는 결과를 초래하기도 한다.

사무실의 (대)도시 집중에 의한 문제는 이밖에도 출퇴근 시간대에 교통정체를 유발시켜 긴급·비상 운행차량의 통행에 장애를 주거나 교통사고율을 증가시키고도 하며, 도시의 地價를 上昇시키는 등 직·간접의 사회적 피해를 적지 않게 주고 있다.

4.4 情報處理의 機能障礙

오늘날의 오피스 시스템은 단순히 서류(자료)를 작성하고 보관하는 보조적 기능으로부터 탈피하여 경영자원의 하나로서 인식해야 하는 정보를 생산하는 주체적 기능을 수행해야 한다. 따라서, 물리적 공간, 고정된 사무실의 위치, 종이작업(Paper Work), 집권적 사무시스템 등을 기반으로 하는 전통적인 오피스 시스템으로서는 방대한 정보량을 효율적으로 수집, 처리, 관리하기에는 한계가 따른다. 이를테면, 종이서류를 생산, 유통, 보관하는 데는 적지 않은 공간적 제약과 비용의 증가가 수반되며, 본사 중심의 사무처리 및 보고체계 혹은 사무실 중심(경유)의 사무처리 방식은 최신정보의 신속한 처리와 전달 또는 활용에 있어서 여러 가지 장애요인을 발생시키고 있다.

V. 代替 事務室의 概要

이와 같은 전통적 오피스 시스템이 안고 있는 여러 가지 한계를 극복하기 위해서는, 사무실의 제 기능을 효율적으로 수행할 수 있는, 새로운 형태의 오피스 시스템이 필요하다. 그 대안이 바로 다음과 같은 '대체 사무실'이다.

7. 이를테면, 점심 식사 동행, 술자리나 회식 참가 등 사무실 전체의 분위기나 독특한 사내 전통, 不調和스러운 대인관계 등에 자신(특히 여성)의 생활패턴이나 작업패턴을 맞추어 나가는 경우가 여기에 해당된다.

5.1 代替 事務室의 概念

대체 사무실(Alternative Office)이란, '대체'라는 용어에서도 쉽게 알 수 있듯이, "기존의 전통적 사무실(Traditional Office)과 대체할 수 있는 새로운 형태의 구조나 기능을 갖춘 사무실"이라는 의미를 가지고 있다.

새로운 형태를 갖추고 있다는 관점에서 일부에서는 '뉴 오피스(New Office)'라 부르기도 하는 대체 사무실은, 복잡해지는 산업사회에 효율적으로 적응해 나가기 위하여 개발된 만큼 사무작업 환경의 다양성을 표현하고 있다.

따라서, 그 類型 또한 다양하여, 팀 사무실(Team Office), 그룹 사무실(Group Office), 즉시 대응형 사무실(Just-in-time Office), 비영역 사무실(Non-territorial Office), SOHO(Small Office/Home Office), 재택 근무실(Telecommuter Office), 원격 근무실(Teleworking Office), 가상 사무실(Virtual Office), 전자 사무실(Electronic Office), 디지털 사무실(Digital Office), 위성형 사무실(Satellite Office), 호텔링(Hoteling), 아웃소싱(Outsourcing) 등이 있다[10].

5.2 代替 事務室의 類型

사무실의 기능은, 사무실의 '내부 구조(Structure)', '위치(Location)', '작업 수단(Means)' 등에 따라 달라진다. 앞 절에서 열거한 다양한 유형의 대체 사무실들은 이와 같은 3가지 관점에서 개선·보완하거나 새롭게 개발된 것들이다.

이와 같은 3가지 관점에서 대체 사무실의 유형을 정리하여 재분류하면 다음과 같다.

5.2.1 内部構造 改善型

이 유형에 속하는 대체 사무실은 전통적인 오피스 시스템이 안고 있는 사무실의 내부 구조적 한계점을 개선·보완함으로써, 경제적 효과와 더불어 정보집약형 사무실로서의 그 기능을 효율적으로 수행하기 위하여 개발된 것들이다.

여기에는, 팀 사무실, 그룹 사무실, 즉시 대응형 사무실, 소형 사무실(Small Office), 호텔링(Hoteling), 비영역 사무실(Non-territorial Office) 등이 있는데, 이들에 대한 개략적인 특성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 팀 사무실은 '팀制 조직의 편성원리'에 입각한 사무실의 내부 구성 형태로, 팀워크의 효과를 최대한 이끌어 낼 목적으로, 팀 요원들의 보다 원활한 상호작용을 촉진시키기 위한 오피스 시스템이랄 수 있다. 따라서, 팀을 구성하는 구성원들의 작업공간과 공간 사이에는 벽이 없는 개방형 구조를 갖추고 있다.

둘째, 그룹 사무실이란, 팀 사무실과 유사한 형태의 사무실이다. 단, 그룹이란 팀보다 결속력이 다소 유연하며, 구성요원으로서의 작업그룹 속의 출입이 상대적으로 자유스러운 성격을 가진다. 그룹단위의 협동체계를 구축하여 이를 통한 문제해결의 신속성 확보, 자원의 공유에 의한 효율적 운영 등, 그룹으로서의 시너지 효과를 얻고자 하는데 그 목적이 있다. 이 사무실도 그룹을 구성하고 있는 구성원들의 작업공간과 공간 사이에는 벽이 존재하지 않은 개방형 구조를 갖추고 있다.

아래의 그림은 개방형의 그룹사무실 형태를 갖춘 전자 사무실의 한 실례이다.

그림(참고 논문의 Electronic Office의 그림)

셋째, 즉시대응형 사무실은, 일본의 토요타자동차가 개발한 부품재고관리시스템인 Just-in-time 시스템의 개념을 오피스 시스템에 적용시킨 형태이다. 본래 이 시스템은 궁극적으로 부품의 무재고를 추구하고자 개발된 시스템이기 때문에, 즉시대응형 사무실의 개념은 처리대상의 사무작업이 발생했을 때 그 업무처리에 적합한 구조

로 사무용 기기나 설비 등을 쉽게 재구성할 수 있도록 설계된 '가변적 사무실'이다. 따라서, 개인적으로 특별히 할당된 책상이나 작업대 등은 없다[9].

넷째, SOHO의 소형 사무실(Small Office)이란, 소수정예화 조직의 편성원리에 바탕을 둔 오피스 시스템의 한 구성 형태이다. 이것은 외부의 환경변화에 대한 신속한 대응을 목적으로 사무실의 규모를 최대한 축소시킨 것으로, 오피스 시스템의 철수, 이동, 전환이 용이하다. 물론, 사무실의 설치 및 운영상의 비용 절감의 효과도 크다.

다섯째, 호텔링은, "기존의 사무공간을 효율적으로 이용하자"는 데서 출발한 「대체 사무실화(Alternative Officing)」의 한 유형으로서, 영업사원과 같이 주로 사무실 밖에서 업무를 수행하는 사원들이 마치 호텔 방을 예약하듯이 사전에 전화를 해서 해당 사무실의 작업공간을 사용할 수 있도록 한 오피스 시스템이다. 따라서, 사무실을 사용하러 온 사원은 특별히 지정(예약)된 작업구역(Block of Workspace)에서 하나의 사무실이나 작업대(Workstation)를 선택하면 된다.

호텔링은, 공간을 예약하는 방식이므로 특정한 공간형식을 갖추고 있는 것은 아니다. 이를테면, 예약된 작업공간이 전통적인 사무실내의 작업실이 될 수도 있고, 개방형 사무실이나 미팅 룸, 개인 열람석이나 전화부스일 수도 있는 것이다[8].

여섯째, 비영역 사무실은, 호텔링에 비하여, 개인적으로만 사용 가능한 작업영역이 특별히 지정되어 있지 않은, 보다 자유스러운 형식을 갖춘 사무실이다. 따라서, 개인적으로 할당된 책상이나 작업대가 없이 먼저 온 사람이거나 먼저 일을 보는 사람이 필요한 작업공간이나 시설을 사용할 수 있다. 특별히 개인에게 할당된 책상이나 작업대가 없다는 점에서는 즉시 대응형 사무실과 같으며[7], 호텔링에 대비하여 모텔링(Moteling)이라 부르기도 한다[8].

5.2.2 作業位置 重視型

여기에 분류되는 사무실의 유형은 전통적인 오피스 시스템이 안고 있는 사무실 위치상의 취약점을 개선·보완함으로써, 작업의 편의성 및 효율성 확보와 더불어 정보화 사무실로서의 그 역할을 충분히 발휘하게 하기 위해서 개발된 대체 사무실들이다.

이를테면, 재택 근무실, 원격 사무실, 위성형 사무실, 가상 사무실 등이 있는데, 이들에 대한 개괄적인 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 재택 근무실⁹⁾은, 자택이 곧 사무실의 역할을 하는 형태이다. 조직구성원으로 하여금 자택에서 작업을 하도록 함으로써, 출퇴근에 따른 시간적 손실 및 육체적/정신적 피로를 방지하여 작업가능 시간의 절약 및 작업능률을 향상시키고자 하는데 근본적인 목적이 있다. 이러한 유형의 사무실은, 컴퓨터 및 통신기기(네트워크)를 기반으로 하여 주로 지적인 작업이나 업무간의 연계성이 약한, 즉, 업무의 성격상 독립성이 강한 사무작업이 효과적이다.

둘째, 원격 근무실이란, 소속된 (메인)오피스와 작업장소 사이에 존재하는 거리상의 갭으로부터 발생하는 시간적 손실 및 물리적인 장애요소를 해소하기 위하여 개발된 오피스 시스템의 한 형태이다. 따라서, 구성요원이 자택에서 사무실로 혹은 사무실간에 이동을 하지 않고 통상 자택이나 위성형 사무실 등과 같은 원격지에서 정기적 또는 부정기적으로 근무를 하면서 작업통제를 받는 사무실의 형태이다. 이러한 유형의 사무실도 컴퓨터 및 통신 네트워크의 기반이 필수적이다.

셋째, 위성형 사무실은, 다수의 구성원이 자택으로부터 활동하기에 편리한 공공시설이나 타 기업의 잉여공간

8. 호텔링과 비영역 사무실의 경우, 위치상으로는 주로 원격 근무가 가능한 곳에 있으므로 '작업 위치 중시형'으로도 분류할 수 있다.

9. 여기에 설명하는 재택 근무실(Telecommuter Office)에는, SOHO의 자택 사무실(Home Office)을 포함한다.

등을 위성 사무실로 삼아서, 센터 사무실을 중심으로 각 (위성)사무실 상호간에 업무협조 및 정보교환이 가능하도록 네트워크를 구성한 형태를 말한다. 이러한 오피스 시스템의 특성은, 각 사무실이 컴퓨터 및 통신설비를 기반으로 한 네트워크를 구성하고 있으며, 외곽 쪽의 위치에 해당되는 사무실(아웃 소서 역할)들이 각종자원을 창출하여 이를 위성의 중심에 위치한 센터 사무실로 집중시키는 "분산처리 집중관리 시스템"의 형식을 갖추고 있다(6). 일명 스폿 오피스(Spot Office)라 부르기도 한다.

넷째, 가상 사무실이란, 일반적으로 임시조직의 편성원리에 입각한 오피스 시스템의 한 구성 형태로서, 컨설턴트나 전문가의 자문을 필요로 하는 일시적 작업그룹이 주로 이용하는 가상공간의 일종이다. 물론, 개설된 사무실 자체는 상설로도 이용이 가능하다.

이 사무실은, 물리적인 형태로는 존재하지 않으므로 작업장은 세계 어느 곳에도 위치할 수 있는 특성을 가지고 있으며, 정보의 수·발신에 있어서 시간적 및 공간적인 제약을 받지 않는다. 따라서, 컴퓨터 및 통신기기의 설치가 필수조건이며, 물리적 사무실에 비하여 사무실의 개설비용(Setup Cost)이 극단적으로 절감된다. 이등이 용이하므로 일명 "모빌 오피스(Mobile Office)"라 부르기도 한다.

5.2.3 作業手段 重視型

여기에 속하는 오피스 시스템은 전통적인 사무실의 작업수단(도구) 혹은 작업방식에서 나타나는 한계점을 비약적으로 개선하여, 정보집약형 사무실로서의 기능을 최선의 상태로 끌어올리고자 개발된 유형들이다.

여기에는, 전자 사무실, 디지털 사무실, 아웃소싱 등이 있는데, 이들에 대한 개략적인 특징을 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 전자(식) 사무실이란, 물리적으로는 작업공간이 컴퓨터 및 통신기와 같은 전자기기로 구성되어 있으며, 작업방식은 전자신호, 즉 컴퓨터데이터 형식으로 수행되는 오피스 시스템을 말한다. 이는 방대한 량의 자료 처리, 보관, 정보창출 등의 작업을 정확하고 신속하게 하기 위하여 전자기기에 전적으로 의존하는 일종의 가상사무실의 한 형태이다.

둘째, 디지털 사무실은, 전자 사무실과 거의 동일한 형태를 띄고 있다. 여기서, 디지털이란 디지털신호를 말하며 디지털신호란 곧 컴퓨터신호를 의미하며, 또한 컴퓨터란 대표적인 전자기기이므로, 전자 사무실과는 異名同인의 관계라 할 수 있다. 단, 사무업무가 디지털 신호로 처리된다는 '작업방식'에만 초점을 맞춘 용어이기 때문에, 사무실의 '물리적 구성형태'와 '작업방식'의 양쪽에 초점을 맞춘 전자 사무실 보다 구체적이면서 협의의 표현형식이다¹⁰⁾.

셋째, 아웃소싱이란, 최신 기술이나 장비 등이 요구되는 특정업무나 데이터입력이나 워드작업 등과 같은 노동 집약이 요구되는 단순작업 등을, 필요시마다 외부의 전문업체나 개인에게 전담시키는 형태를 말한다. 이것은, 경제적인 효과나 기술이전의 효과, 자사인력의 효율적인 활용, 위험의 회피 및 분산 등과 같은 효과를 얻기 위하여 사무처리 시스템 전부를 외부에 이전시키는, 대체 사무실의 한 유형으로 파악할 수 있다.

이상과 같이 대체 사무실의 다양한 유형들을 3가지 그룹으로 정리·분류하였으나, 이밖에, 다(중)거점 사무실(Multi-site Office), 렌탈 오피스, 플렉서블 오피스(Flexible Office) 등이 있다.

10. 대체 사무실의 일부 유형은 보는 시각에 따라서는 다른 그룹에도 중복으로 분류될 수도 있을 것이다.

VI. 代替 事務室의 導入 事例

대체 사무실의 도입은, 사무작업의 효율성을 제고하여, 기업조직의 경쟁력을 높이고자 하는데 궁극적인 목적이 있다. 특히, 21c는 정보의 기하급수적인 양적 팽창이 예상되므로, 수많은 정보 가운데 얼마나 유용하고 정확한 정보를 얼마만큼 신속하게 필터링 해서 확보하는가가 성패의 기준이 되며, 동시에 정보의 가치가 다른 경영 자원보다 상대적으로 상승하게 되는 "정보화 시대"이다. 따라서, 정보를 신속하고 경제적으로 처리하는 정보의 '생산기능'은 물론, 정보를 중요자원으로서 체계적이고 철저하게 관리해야 하는 '관리기능'과 정보를 수신하고 발신하는 '수·발신기능'이 사무실이라는 공간에서 이루어져야 한다.

선진 외국의 기업들은, 이러한 사무실의 중요성을 일찍부터 인식하여 대체 사무실을 전략적인 차원에서 도입·활용하고 있다. 그뿐만 아니라, 이에 대한 학문적 연구 또한 활발하게 진행되고 있는 실정이다.

6.1 代替 事務室의 導入 現況

우리 나라의 기업 가운데 선진화에 앞장선 몇몇 선발 기업에서도 채택근무를 통하여 일부 시범적으로 대체 사무실을 도입·활용하고는 있으나, 아직 시작에 불과한 단계라 할 수 있겠다. 따라서, 여기서는 선진 외국의 몇몇 사례를 소개하고 앞으로의 전망에 대해서도 언급하고자 한다.

6.1.1 내부구조 개선형의 사례(4)

이 사례는 지난 1998년 일본의 사단법인인 「뉴오피스 추진협의회」와 「일본경제신문사」가 「쾌적하고 기능적인 뉴오피스」를 대상으로 매년 표창하는 「제11회 日經뉴오피스賞」의 「通商産業大臣賞」을 받은 「후지제록스 오피스서플라이(株)」의 대체 사무실 도입 현황을 정리한 내용이다.

東京都 千代田區에 위치하여, PPC용지, 사무용 기기 및 업무용 소모품 등을 판매하는 종업원 254명 규모의 중소기업인 이 회사의 오피스 시스템은, "사원의 자기실현의 무대조성", "정보기술 환경조성", "사무작업자의 쾌적성과 여유", "지구환경에 대한 배려"라는 4가지 개념을 축으로 설계된 것이 그 특징이랄 수 있다.

(1) 자기실현의 무대 조성

이 중에서 자기실현의 무대조성을 위하여 '힘이 있는 사무실', '재미있는 사무실', '편한 사무실'을 만들도록 설계했다.

여기서, 첫째, 힘이 있는 사무실이란 '생산성이 높은 집무공간'을 의미하는데, 이를 위해서 정보의 공유화 및 데이터의 즉시 이용이 가능하도록 정보 네트워크(집중 허브방식의 네트워크 관리, 각층의 정보콘센트 先行배선) 및 TV회의 시스템(각 거점 및 관련회사 거점과의 TV회의망 정비, 회의실 설치 등)을 정비하였고, 업무특성에 맞는 공간 표준(Space Standard)의 설정, 창조성을 지원하기 위한 공간(사고력이 요구되는 작업공간, 도큐먼트 센터 등)의 설치, 목적에 맞는 회의 공간(경영 회의실, 대책집토실, 연수실 등)의 설치 등을 추진하였으며, 조직이나 구성원의 변경에 유연하게 대처할 수 있는 사무실이 되도록 블록 단위로 가구를 레이아웃해서, 변경 시에는 사람과 서류만 이동할 수 있도록 '고정 레이아웃' 방식을 채용했다.

둘째, 재미있는 사무실이란 '작업자가 자기표현이 가능한 공간'을 의미하는데, 이를 위해서 디지털 커뮤니케이션

선과 상호 보완하는 'Face-to-Face의 커뮤니케이션'을 존중한 설계방식을 채택했다. 이를테면, 사무실내 이동시에 들어서 가거나 서서 얘기할 수 있도록 移動線을 효과적으로 설계한 것이나 각층의 창가에 공용지역을 만들어 사적인 대화가 가능하도록 한 것이 대표적인 예이다.

셋째, 편한 사무실이란 '쾌적성이 높은 작업공간'을 의미하는데, 이를 위해서는 각 층의 코너에 재충전실(Refresh Room)을 설치하여 휴식의 공간으로서 제공했다. 또한, 내진(耐震)구조의 건물 지정, 각 층에 설치된 흡연실 외의 흡연금지 규칙 마련 등으로 안심할 수 있는 사무실로 만들었다.

(2) 정보 기술 환경 조성

이것은 '어느 곳이나 사무실'이라는 이념을 실현시키고 사원간의 커뮤니케이션을 활성화시키기 위하여, '전화 시스템의 개혁', '1인 1대의 PC할당과 이를 지원하는 네트워크 환경 구축', 'AV회의 시스템·프리젠테이션 시스템의 도입' 등을 추진하였다.

여기서, 전화 시스템의 개혁은, PHS형 오피스 전화시스템의 도입, 다이얼인(Dial in)의 채용, 음성메일(Voice Mail)의 도입 등을 통해서 이루어졌으며, 네트워크 환경은, 집중 허브방식 및 포인트先行배선을 채용한 네트워크 케이블 환경과 대형 고기능의 프린터에 의한 집중 배치의 프린트 환경을 구축하였다. 또한 AV회의 및 프리젠테이션 시스템은, 멀티미디어를 적극적으로 활용할 수 있게 하였고, 전관영상배송(全館映像配送)시스템으로 정보를 즉시 공개하여 사내외와의 의사소통을 원활하게 할 수 있도록 설계하였다.

(3) 사무작업 쾌적성과 여유

사무실에서의 쾌적성과 여유를 확보하기 위해서는, 물리적 직장환경의 조성과 더불어 제도적인 환경개선을 적극적으로 추진해 나갔다. 물리적 환경의 조성에는 사원 상호간의 접촉을 연출하는 '개방형 미팅룸(Open Meeting Space)'의 설치, 여자 화장실의 소도구 합과 제트타올 등의 설치, 전 종업원의 PC작업을 배려한 팔(Arm)조정기능이 부착된 의자의 도입 등이 추진되었다.

또한, 제도적인 환경개선에는, 매일 근무시간을 조정할 수 있는 플렉스 타임제라던가 1년중에 가장 편한 시기에 사용할 수 있는 4일간의 플렉스 바캉스제도, 5년에 5일간·10년에 10일간의 휴가를 즐길 수 있는 재충전 휴가제도, 연차 유급휴가의 누적제도 등을 들 수 있다.

(4) 지구환경에 대한 배려

이를 위한 개선방안은, '종이 쓰레기의 재활용'과 '쓰레기의 분리수거'를 철저히 하는데 있다. 이 가운데 종이 쓰레기의 재활용을 위해서, 흰 종이와 색지(色紙)를 구분할 수 있도록 1인 1대의 분리박스를 제공하여 이를 각 층마다 비치된 분리박스 및 전용부대(負袋)에 버리도록 하였고, 신문지와 잡지류도 분리하여 각 층에 비치된 분리박스 및 전용부대에 담도록 했다. 또한 쓰레기 분리수거를 위해서는, 재활용이 가능한 빈 병과 빈 캔은 각 층에 설치된 용기에 분리 수거하도록 했으며, 소각이 가능한 쓰레기와 불 연소 및 음식물 쓰레기류와 같은 것도 철저히 분리하도록 층별로 용기를 구분하여 설치해 두었다.

6.1.2 작업위치 중시형의 사례(5)

이 사례는 사단법인인 「日本새터라이트오피스협회」가 통상산업성, 우정성, 건설성 등의 후원으로 1999년 5월에 표창한 「제2회 새터라이트오피스 추진상」의 협회장 상을 받은 일본아이비엠(주)를 대상으로 했다.

東京의 중심지에 위치한 이 회사가 작업위치 중시형의 대체 사무실을 개발·추진하게 된 배경은, 최근에 들어 복잡하고 다양해지는 고객의 요청에 즉각적이고 정확하게 대응하여 고객만족을 확보하기 위해서는, 일상적으로 고객과 접촉하는 영업/SE의 숙련도를 향상시켜 생산성을 높이는 것이 긴급한 과제로 인식하였기 때문이다.

이러한 과제를 해결하기 위하여, 고도화된 네트워크 기반시설을 바탕으로 자사 스스로가 제품/서비스를 효과적으로 활용하여 영업/SE의 機動化(Mobiling)를 추진하였는데, 이는 영업/SE의 작업 스타일에 변화를 일으켜 생산성 및 고객 만족도를 향상시키는데 있었다.

이 회사가 실시한 대체 사무실의 도입 내용은, ① 영업/SE직종 4,000명을 대상으로 모빌 오피스화 도입 ② 위성형 사무실 및 자택에서의 원격근무 인증 ③ 앞의 ②를 위한 정보환경의 구축 ④ 모빌 오피스의 본격 도입에 대비한 운영 가이드선의 작성 ⑤ 하코자키 사무실의 프리어드레스화 도입 ⑥ 타 직종으로 원격근무의 확산(통근이 곤란한 개인적 사정을 가진 사원을 위한 재택근무제도 도입) 등과 같이 6가지로 요약할 수 있다.

이러한 대체 사무실을 도입함으로써 얻을 수 있었던 효과로서는, ① 對고객 방문시간의 약 30% 증가 ② 업무 효율성의 약 70% 향상 ③ 평균 30%의 공간절감 효과 ④ 사무실 비용의 절감효과 등을 들고 있다.

6.1.3 기타 사례

다음은, 미국 캘리포니아주에 최초로 세워진 위성형 사무실 「온타리오 텔레비즈니스 센터」에 대한 사례를 간략하게 소개하고자 한다. 이 센터는 인랜드·엔파이어 경제평의회가 주도하여 관민공동으로 약 2년간의 실험 기간을 거쳐서 1994년 1월부터 온타리오시의 주도로 본격 가동시킨 시설이다. 공공시설을 민간기업의 대체 사무실로 활용하게 한 이 시설의 목적은, 교통량의 감소, 대기오염의 방지, 지역경제 활성화 등에 있다. 시가 직접 운영함으로써, 원격근무의 전시시설(Demonstration)로도 활용되고 있다.

이 센터는, LA로부터 35마일 떨어진 온타리오 국제공항에 인접한 오피스파크의 일각에 위치하고 있으며, 호텔, 레스토랑, 쇼핑센터 등의 시설도 갖추고 있다. 23개의 부스가 있으며 2개의 부스는 현주민을 위하여 무료로 개방하고 있다. 설비는 TV전화 기능이 부착된 PC, 프린터, 모뎀, 음성메일이 있으며, FAX, 복사기, TV회의 시스템을 갖추고 있는 회의실이 있다. 17개의 부스는 민간기업과 계약하여 이용되고 있다.

앞으로는 재택근무와의 차별화를 위하여 시립도서관과 제휴하여 위성형 사무실 내의 PC로부터 온라인으로 도서나 데이터의 검색이 가능하도록 계획하고 있다[5].

이밖에, 캐나다의 빅토리아시에 위치한 BC시스템사의 경우, 위성형 사무실과 재택근무 시스템을 혼합한 원격근무 시스템을 도입하여 공간의 효율적 이용 및 경비절감 등에서 상당한 효과를 거두고 있으며, 캐나다의 토론토에 위치한 DEC사의 경우도 영업사원으로 하여금 정보기기로 무장하게 하고 자택에서 바로 현장으로 출근하게 하여, 고객과의 접촉시간을 늘리고 고객의 니즈에 즉시 대응(Just-in-time)이 가능하게 하는 등 여러 가지 효과를 거두고 있다. 아울러, 사무실 내부 구조 또한 개방형 사무실로 바꾸고 작업 테이블 또한 이동이 용이한 삼륜 테이블로 대체함으로써 구성원들의 작업공간을 상황에 따라 신속적으로 조정할 수 있는 가변형 시스템으로 바꾸어서 사무실 운영에 소요되는 부동산 비용 및 기타 사무비용을 줄이는데 큰 효과를 거두고 있다[1].

이상으로, 선진국의 대체 사무실 도입현황을 개별기업 차원에서 몇가지 사례를 중심으로 살펴보았다. 다음은 이러한 대체 사무실의 도입현황을 앞으로의 전망과 더불어 산업의 전반적인 차원에서 간략하게 살펴보기로 하겠다.

6.2 代替 事務室의 導入 展望

미국 전자산업의 본거지라 할 수 있는 실리콘밸리에 위치한 사무실의 경우, 1997년 5월 현재 약 83%가 팀 및 그룹 사무실, 재택 근무 등의 대체 사무실을 도입·활용하고 있는데, 2000년에는 약 94%까지 증가할 것으로 추정하고 있다[10].

또한, 자택 사무실이나 위성형 사무실 등과 같은 대체 사무실의 도입·활용 현황을 추산할 수 있는 재택 근무자의 증가 추세를 보면, 먼저, 미국의 경우, 1991년에 재택 근무자의 수가 약 550만명(미국 컨설턴트 회사인 Link Resources의 추산)이던 것이, 2002년에는 약 750~1500만명(미국 운수성의 예측치)으로 늘어날 것이

며, 2005년에는 약 1750만명(미국 에너지 성의 예측치)에 이를 것으로 전망하고 있다.

일본의 원격근무자의 증가 추세도 '일본 새터라이트오피스협회(The Satellite Office Association of Japan)'의 실태 조사에 따르면 95년에 약 95만 명이던 것이 2000년에는 최대 약 376만 명까지 급증할 것으로 예측하고 있다[5].

VII. 代替 事務室의 擴散과 그 役割

이상과 같은 각종 통계자료의 예측치에 따르면, 21c에 들어서면서 대체 사무실의 확산은 더욱더 가속화될 것으로 확신할 수 있다. 대체 사무실이 이처럼 급속히 확산되는 이유는 다음과 같은 여러 가지 이점이 있기 때문이다.

7.1 代替 事務室의 利點

대체 사무실을 도입·활용함으로써 얻을 수 있는 利點을 개인, 조직, 사회라는 3가지 입장에서 살펴보면 다음과 같다.

7.1.1 개인적 효과

개인적 관점에서 얻을 수 있는 효과에는, 크게 "내부구조 개선형"의 대체 사무실을 통한, 이점과 "작업위치 중시형"의 대체 사무실을 통한 이점으로 구분하여 설명할 수 있다¹¹⁾.

전자에는, ① 팀 및 그룹 내의 동료직원들에게 지원요청이 용이하며, ② 그 결과로서 팀워크에 의한 시너지 효과의 수혜를 확보할 수 있고, ③ 동료직원들의 작업활동이 전면 시야에 들어오므로 경쟁심이 유발되거나 동기부여가 되며, ④ 반대로, 자신의 작업활동이 완전 노출되므로 심리적 나태함을 억제할 수 있다(이상, 개방형 팀/그룹 사무실의 효과). 또한, ⑤ 자신의 리듬이나 업무 스타일에 맞게 작업시간이나 작업공간을 조정하거나 선택할 수 있다(호텔링, 비영역 사무실의 효과).

후자에는, ① 장시간의 통근으로 인한 신체적·정신적 피로의 경감, ② 통근/이동시간의 단축에 따른 여가생활 및 자기개발 등에 충실화, ③ 통근에 따른 교통비 절감 등을 들 수 있겠다(이상, 원격 근무실, 위성형 사무실 등의 효과). 또한 ④ 근무시간을 자신의 생체리듬이나 생활 리듬에 맞출 수 있으며, ⑤ 작업의 집중력을 높일 수 있다(이상, 재택 근무실 등의 효과). 아울러, ⑥ 장소나 시간대의 구애를 받지 않고 작업을 할 수 있으며(가상 사무실 등의 효과), ⑦ 자기관리 능력의 향상(재택 근무실, 위성형 사무실 등의 효과).

7.1.2 조직적 효과

대체 사무실을 통하여 조직이 얻을 수 있는 효과 가운데, "내부구조 개선형"의 경우에는, 불필요한 시설물이나 공간을 없앴으로써, ① 사무공간의 효율적인 사용, ② 부동산 비용(사무실 구입/임대)의 절감, ③ 사무실 운영/관리비(가구/비품 등)의 절감 등이 있겠다(이상, 비영역 사무실, 호텔링 등의 효과). 또한, 사무실 구조가 개방된 상태를 유지함으로써, ④ 구성원 상호간의 자율적 통제기능의 확보, ⑤ 팀워크의 효과적인 유도에 따른 생

11. 작업수단 중시형(2가지 유형)은, 작업위치 중시형으로 분류한 가상 사무실과 거의 동일하므로 별도의 설명은 하지 않는다.

산성 향상 등의 효과를 얻을 수 있다(이상, 팀/그룹 사무실 등의 효과).

다음으로, “작업위치 중시형”의 대체 사무실을 통한 효과에는, ① 이동시간의 절감에 따른 대고객 활동 등의 실제 근무시간 증가, ② 통근에 따른 신체적·정신적 피로의 경감으로 인한 작업능률의 향상, ③ 자연 및 인위적 재해에 따른 위험의 분산(이상, 원격근무실, 위성형 사무실 등) 등이 있으며, ④ 집중력이 요구되는 작업의 생산성 향상, ⑤ 출퇴근이 불가능한 우수인재의 확보(재택근무실 등의 효과) 등이 있다. 또한, ⑥ 사무실관련 부동산비용 및 운영비 절감, ⑦ 대고객 서비스 및 업무의 24시간 365일 대응체제 확립, ⑧ 제약이 없는 거리·공간의 이용으로 인한 대고객 업무의 글로벌화 등을 들 수 있겠다(가상 사무실 등).

7.1.3 사회·경제적 효과

마지막으로, 여러 가지 유형의 대체 사무실을 통하여 얻을 수 있는 사회·경제적인 효과로는, 무엇보다 ① 통근 및 이동의 감소로 인한 교통체증의 해소, ② 통근 및 이동을 위한 자동차 운행 대수의 감소로 대기오염 및 소음공해의 감소, ③ 원격근무 지역의 경제발전 진흥, ④ 사무실기능의 분산으로 인한 대도시의 제 기능 분산 및 백업기능 확보, ⑤ 공공건물 및 타 기업의 유휴공간의 이용(위성형 사무실)으로 해당 지역사회의 활성화(고용 창출, 교류 인구의 증가 등)에 공헌, ⑥ 개인 기업화의 육성 촉진으로 신규시장의 창출에 기여(재택 근무실 등의 효과) 등을 들 수 있겠다.

사회·경제적인 효과는 그 규모나 중요성에 있어서 前述의 다른 효과와 크게 다르므로, 선진국의 경우 공공사업의 차원에서 적극적으로 추진하고 지원하는 사례가 많다.

7.2 代替 事務室의 役割

이상과 같이 대체 사무실은 개인, 조직, 사회·경제라는 3가지 차원에서 요구하는 다양한 니즈를 충분히 충족시켜 줄 수 있는 가장 효과적이고 능률적인 대안이라는 것을 쉽게 알 수 있을 것이다.

따라서, 정보화시대라는 21c의 사회환경 속에서, 대체 사무실은 소속 조직이 요구하는 다양하고 수많은 정보를 효율적으로 수집하고 처리하고 발신하는 ‘정보집약형 사무실’로서 그 역할을 다해야 할 것이다. 그 이유는, 前述한 이점들이 정보라는 수단을 매개로 하고 활용함으로써 보다 효과적이고 능률적으로 확보할 수 있으며, 동시에 체계적으로 관리/통제할 수 있기 때문이다. 즉, 정보를 인적, 물적, 금전적 자원과 같이 하나의 자원으로 서 인식하면서, 동시에 이러한 자원들을 정보를 통해서 관리하고 통제해야 한다는 것이다(그림2 참고).

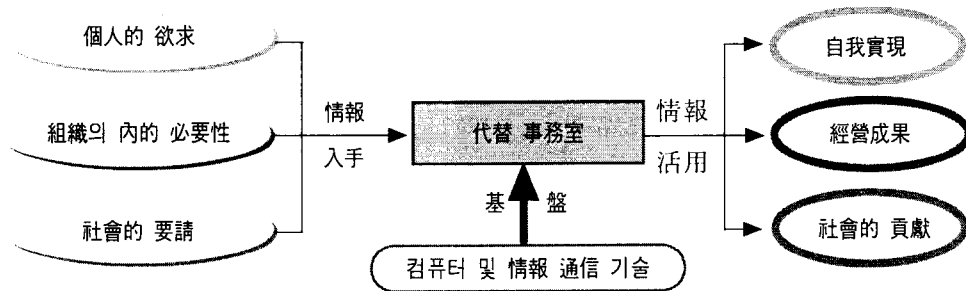


그림1 정보 집약형 사무실로서의 대체 사무실의 역할

특히, 정보관련업종 및 지식집약업종은 정보 그 자체가 핵심 자원이기 때문에, 대체 사무실의 도입·활용을 전략적인 차원에서 인식하고 다루어야 한다. 단, 대체 사무실이란 공간개념 만으로서는 의미가 없다. ‘구조적 다양성’과 ‘운영의 신축성’이 통합된 「토탈시스템」으로서의 대체 사무실이 되어야만 한다.

여기서, 구조적 다양성이란, 이를테면, 팀/그룹 사무실, 비영역 사무실 등과 같은 '개별 사무실의 내부 구조적 다양성'과, 위성형 사무실, 채택 근무실, 가상 사무실 등과 같은 '전체 오피스 시스템으로서의 구조적 다양성'의 두 가지를 포함한다.

운영의 신축성이란, 이를테면 출근, 자택근무, 원격근무 등을 병행하는 근무시스템의 신축적인 운영방식 등을 가리킨다.

따라서, 조직 구성원 개개인의 업무수행 능력을 최대한 효과적으로 이끌어 내기 위해서는, 개개인의 적성과 특성, 업무의 성격 등을 기준으로 다양한 형태의 대체 사무실들을 도입하고 활용해야 하며, 동시에, 경영자의 보다 합리적인 경영활동을 지원해 주기 위해서는 '작업공간의 경제적/효율적 운영 및 관리'라는 기준에서 다양한 대체 사무실들을 도입하고 활용해야 한다.

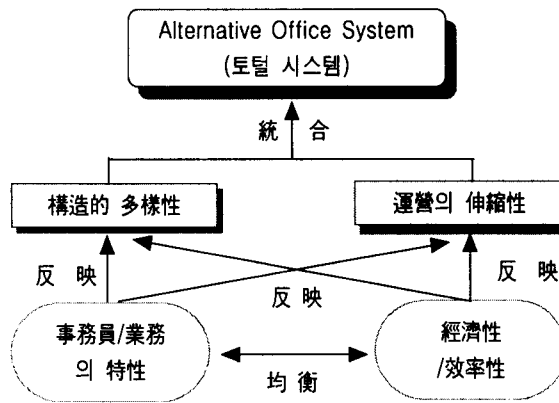


그림2 대체 사무실의 모델

물론, 두 기준 사이에는 상호 배타적인 요소가 있으므로, 두 기준간의 균형을 적절하게 유지시키는 것이 중요한 과제중의 하나이며, 이러한 균형상태를 바탕으로 한 구조적 다양성과 운영의 신축성이 서로 유기적으로 결합함으로써 비로소 토털시스템으로서의 대체 사무실(Alternative Office System)이 되면서, 동시에 이상적인 모형이 될 수 있는 것이다(그림3 참고).

VIII. 結論

앞에서 대체 사무실이 가지고 있는 이점을 전통적인 사무실과 대비하여 개인, 조직, 사회/경제활동이라는 3가지 관점에서 살펴보고 그 역할에 대해서도 검토해 보았다. 그런데, 대체 사무실이 21c의 정보화 사무실로서 현재 순기능만 가지고 있는 것은 아니다. 채택근무나 원격근무 등에 대한 효율적인 관리/통제 문제라던가 정보기반 시설의 확충 문제라던가 경영 관리자들의 (정보)마인드나 원격근무자들의 도덕적 위험(Moral Hazard) 및 자율성 문제 등 해결해야 할 과제나 역기능 또한 적지 않은 것도 사실이다.

그러나, 이러한 문제들은 정보기술의 눈부신 발달과 정보기반 시설에 대한 범국가적/범국민적 차원에서의 적

극적인 투자, 효과적인 재택/원격근무의 관련 프로그램 개발, 지속적인 교육/훈련 등으로 점차 해결되고 있는 추세이다. 따라서, 대체 사무실이 21c의 정보화 시대에 '가장 효과적으로 적용할 수 있는 정보창출공간, 즉, 정보화 사무실의 뉴 패러다임으로서' 그 역할을 충분히 다할 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 임외석, 「비즈니스 世界에서의 代替 事務室의 戰略的 活用」, 『韓國 OA學會論文誌』 제3권 제1호, 1998.3
- [2] 高宮 晉ほか 『新版體系 經營學辭典』ダイヤモンド社(1979)
- [3] 藻利重隆 責任編輯 『經營學辭典』東洋經濟新報社(1986)
- [4] 社團法人 뉴어오피스推進協議會의 資料, <http://nopa.or.jp/office/nikkei/11/daijin/index.htm>
- [5] 社團法人 日本サテライト오피스協會의 資料, <http://www.egg.or.jp/soajihome/awa2kb.htm>
- [6] Angela L. Mazzi, MARCH, Alternative Office Structures for Telecommuting, <http://www.cba.uga.edu/tc96/papers/mazzi.pdf>
- [7] Cornell University, "IWSP Hoteling and Non-Territorial Offices", <http://iwsp.human.cornell.edu/HOTELING.HTML>
- [8] KLR Consulting Inc., "Hoteling: The Miracle Cure to Reduce Space", Telework International Electronic Edition, March/April 1996. <http://www.klr.com/klr/telenews.html>
- [9] Mike Olsen, Richard Porter, and Julia Yang, "Alternative Officing", February 23, 1998. <http://www.people.cornell.edu/pages/rlp6/dea653/idea03.htm>
- [10] San Jose, Alt. office (TM) Heads to Silicone Valley, http://www.isdesignet.com/DesigNews/News050897_12.html, DesigNEWS: May, 1997