

삶과 일의 균형을 통한 글로벌 스마트 강국을 구현하는

## 스마트워크 활성화 정책 방향

김꽃마을 방송통신위원회 네트워크정책국 스마트워크전략팀장



## 1. 머리말

세계 각국은 현재 '스마트(Smart)' 트렌드와 함께 저탄소 녹색성장, 비상대응체제 확립 등 사회현안 해결방안의 일환으로 '스마트워크(Smart Work)'에 주목하고 있다. 우리나라도 온실가스 감축, 저출산·고령화 문제 등을 해결하기 위해 스마트워크를 서서히 도입하고 있다.

최근 스마트폰과 스마트TV의 보급이 급속도로 확대되고 있으며, 2013년에는 전 세계적으로 각각 3.9억 대<sup>1)</sup>, 1억 대<sup>2)</sup> 규모로 시장이 확대될 것으로 전망하고 있다. 따라서 스마트폰(모바일 오피스)과 스마트TV(원격 영상협업)를 기반으로 하는 스마트워크는 새로운 시장으로 주목받고 있으며, 관련 콘텐츠, 단말기, 네트워크, DB 및 보안 등 IT의 전반

적인 시장이 확대될 것으로 보인다.

우리나라는 유럽, 미국, 일본 등 선진국보다 다소 늦게 시작하지만, 유무선 네트워크, 디스플레이 등 세계 최고 수준의 ICT 인프라를 기반으로 한 '스마트워크 글로벌 No.1'을 향한 정부 차원의 강한 의지가 실리고 있다.

이에 발맞춰 방송통신위원회(이하 '방통위')는 2015년까지 전체 근로자의 30%가 스마트하게 일할 수 있는 환경을 구축한다는 목표로, 2010년 하반기부터 「스마트워크 추진전략」(2010.7)을 대통령께 보고하고, 이를 구체적으로 추진하기 위한 「스마트워크 활성화 추진계획」(2011.1)을 발표했다. 따라서 본 고에서는 스마트워크 활성화를 위한 정부 차원의 종합적 대책을 살펴보고, 그 시사점에 대해 이해하고자 한다.

1) IDC, 2010. 보안뉴스(2010.1.28) 재인용

2) iSuppli, 2010. 머니투데이(2010.8.27) 재인용

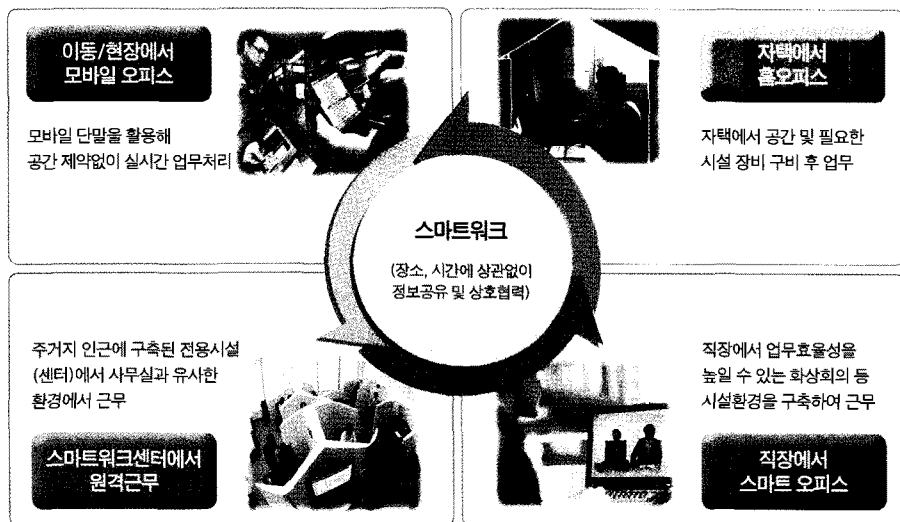
## 2. 스마트워크 개념 및 유형

스마트워크는 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나 편리하고 똑똑하게 근무함으로써 업무효율성을 향상시킬 수 있는 업무방식을 말한다. 스마트워크는 근무 장소에 따라 이동/현장근무(모바일 오피스), 재택근무(홈 오피스), 원격사무실 근무(스마트워크센터), 직장근무(스마트 오피스)로 구분할 수 있다. 이동/현장 근무는 스마트폰 등 모바일 기기를 활용해 공간에 대한 제약 없이 이동 중이거나 현장에서 바로바로 업무를 처리할 수 있는 근무 방식으로, 신속한 현장업무 처리가 가능하고 메일, 결제 등 일상 업무 처리시간을 단축할 수 있다. 재택 근무는 자택에서 업무에 필요한 시설과 장비를 구비해 근무하는 방식으로, 취업 취약계층의 취업 확대 및 프리랜서, 1인 기업 등에 적용할 수 있으며 사

무실 공간 축소로 기업의 비용절감 효과도 기대할 수 있다. 스마트워크센터 근무는 주거지 인근에 구축된 전용 시설(센터)에서 IT 인프라를 활용해 사무실과 유사한 환경에서 근무하는 방식으로, 출퇴근 시간/거리를 단축하여 탄소배출 감소, 출퇴근 비용 절감 등의 효과가 있다. 직장근무는 직장에서 현재 보다 더 업무효율성을 높일 수 있도록 업무프로세스 및 시설 등을 개선해 근무하는 방식으로, 커뮤니케이션 활성화, 업무생산성 향상 등의 효과가 있다.

## 3. 국내외 스마트워크 현황

최근 전 세계적으로 네트워크 환경과 IT기술이 고도화되면서, 이를 활용한 저탄소 녹색성장에 더욱 더 관심이 급증함에 따라 유럽, 미국, 일본 등 선진국을 중심으로 스마트워크가 활발히 추진되고 있다.



[그림 1] 스마트워크의 유형



### 3.1 해외 동향

미국의 경우 최근 비상대응체제 확보의 수단으로 공공부문의 스마트워크 추진에 주력하고 있다. 2010년 12월 연방정부 공무원의 원격근무를 촉진하기 위해 '텔레워크촉진법'을 제정했다. 이에 따라 연방정부 공무원의 62%가 원격근무가 가능하게 되며, 2011년까지 15만 명이 원격근무에 참여하는 것을 목표로 삼고 있다. 한편 미국 총무성(GSA)은 효율적인 예산 활용을 위해 텔레워크센터에 대한 운영지원을 중단하고, 초고속 정보통신망을 활용한 재택근무를 지원하는 방식으로 정책방향을 전환하고 있다.

일본은 민간부문 스마트워크 관련 비즈니스 활성화를 위해 수요창출 정책을 우선적으로 시행하고 있다. 일본의 대표적 기업인 NTT는 2008년부터 재

택근무를 실시하여 전 임직원으로 확대한 결과 연간 6.75톤의 이산화탄소 저감, 업무창조성 71% 향상, 가족과의 의사소통 71% 향상 등의 효과를 거둔 것으로 파악되고 있다.

네덜란드는 저탄소 정책과 '일과 삶의 조화'를 위해 스마트워크를 적극 추진하고 있다. 전국 약 100여 개의 민간 스마트워크 센터가 'Double U'<sup>3)</sup> 재단으로 네트워크화 되어 운영되고 있으며, 스마트워크를 모범적으로 수행하는 기관을 대상으로 인센티브를 부여한다. 네덜란드는 전체 사업체 중 49%가 원격근무제도를 운영하고 있으며, 500인 이상 기업 중 91%가 원격근무를 운영할 정도로 스마트워크가 보편화되어 있다.

영국은 최근 경제위기로 인한 공공비용 감소대책으로 텔레워크 확산에 주력하고 있다. 정부기관은 전통적으로 재택근무를 추진했으나 최근 이동근무 등을 지원하기 위해 노트북이나 휴대단말기 지급을 지원하고 있으며, 장비관리 등의 문제를 해결하기 위해 클라우드 기술을 이용한 '가상화(virtual desk)' 방식을 도입하고 있다. 햄프셔 주의회는 지역 중소기업 및 창업 활성화를 위해 민간센터에 초기 구축비 및 운영비를 지원하고 있다. 민간기업인 BT(British Telecom)의 경우, 영국내 직원 92,000명 중 87%가 스마트워크 형태로 근무하고 있어 스마트워크의 모범사례로 꼽히고 있다.

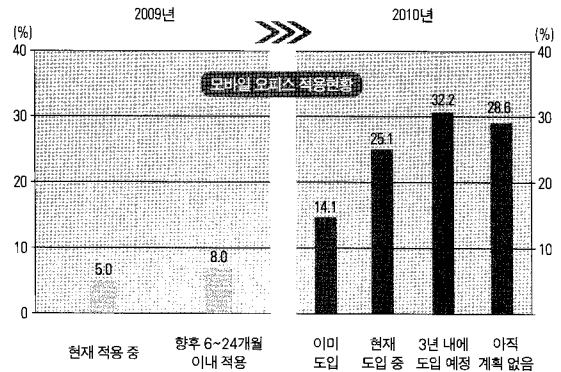
### 3.2 국내 동향

최근 스마트워크 도입 필요성을 인식해 KT, 삼성 SDS 등 민간 기업을 중심으로 경영 효율성 향상을 위한 스마트워크센터를 구축·운영하고 있다. 특

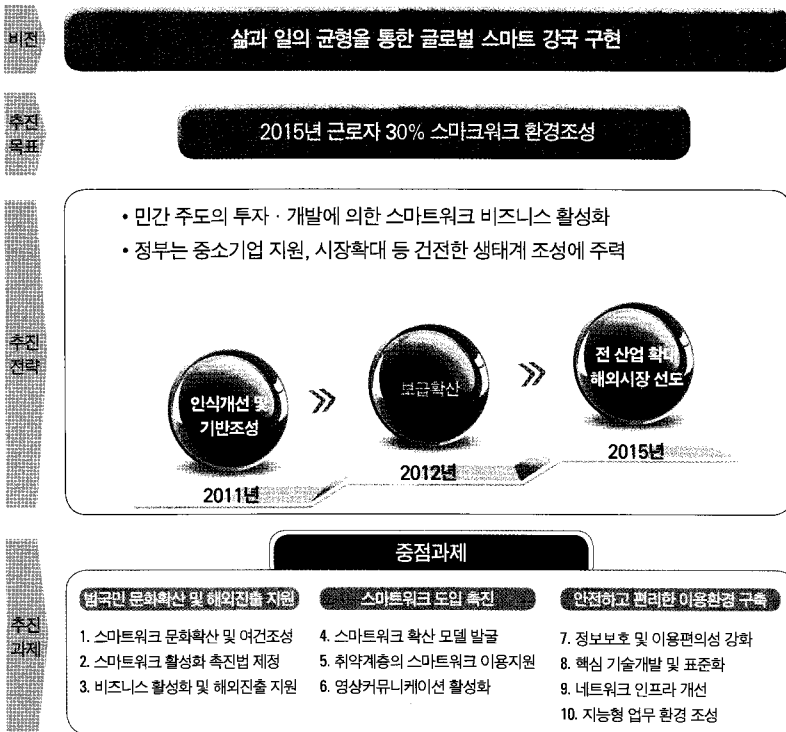
3) 'Double U' 재단은 스마트워크센터의 효율적 운영을 위해 민·관이 공동으로 참여해 설립했으며, 센터와 이용자를 이어주는 가교 역할 및 각종 가이드라인, 표준, 보안 지침 마련 등의 활동 전개

히, 기업 경영에 언제 어디서나 업무처리가 가능한 모바일 오피스를 도입하고자 하는 경영자가 증가하고 있다. 삼성경제연구소가 'SERICEO' 회원 447명을 대상으로 조사한 바에 따르면, 2010년 4월 현재 39.2%의 경영자가 모바일 오피스 도입을 추진 중이며, 전체 70%가 향후 3년 이내에 모바일 오피스를 도입할 계획이다.

우리나라는 아직까지 스마트워크 초기 단계이지만, 세계 최고수준의 ICT 인프라를 보유하고 있기에 그 전망은 아주 밝은 것으로 보인다. 또한, 스마트워크 분야에서 글로벌 No.1이 되기 위해 정부 차원의 다양한 정책을 추진하고 있다.



[그림 2] 모바일 오피스 적용현황



[그림 3] 스마트워크 비전 및 추진전략

#### 4. 스마트워크 활성화 정책방향 및 주요 과제

방통위는 2015년까지 전체 근로자의 30%가 스마트하게 일할 수 있는 환경을 구축하기 위해 「스마트워크 활성화 추진계획」(2011.1)을 마련했으며, 범국민 스마트워크 문화 확산 및 해외진출 지원, 여성, 노약자, 중소기업 등 스마트워크 도입 촉진, 안전하고 편리한 이용환경 구축을 3대 분야로, 10대 중점과제를 추진하기로 했다.

##### 4.1 범국민 스마트워크 문화 확산 및 해외진출 지원

방통위는 스마트워크 문화 확산 및 여건조성을 위한 정부, 관련 기업, 연구기관 등이 참여하는 스마트워크포럼(2010.12)을 창립했다. 방통위는 포럼을 중심으로 ① 스마트워크 문화 확산 및 여건 조성을 위해 범부처 공동 정책설명회/컨퍼런스, 실천캠페인('스마트워크 Day'), 맞춤형 교육 등을 추진할 것이다. ② 스마트워크 활성화 촉진법 제정 등 스마트워크 관련 제도 정비를 통해 세제 지원, 근로자 권리보호, 정보보호 등 스마트워크 도입에 따른 장애요인을 해소하고 활성화를 꾀하고자 관련 법령의 제·개정을 추진해 나갈 것이다. 그리고 ③ 우리나라 중소기업의 세계 수준의 기술경쟁력에 비해 낮은 인지도로 인한 해외진출의 어려움을 극복하도록, 글로벌 시장진출 및 홍보 지원을 통한 스마트워크 스타기업 육성과 국내기술의 브랜드 강화로 Biz 모델을 확산시킬 계획이다.

##### 4.2 여성, 노약자, 중소기업 등 스마트워크 도입 촉진

우리나라의 경우 대기업 또는 공공기관에 비해 중소기업은 도입의지는 높으나 투자비용 부담 등으로 도입이 대기업의 절반 수준인 8.1%에 불과하다.<sup>4)</sup> 따라서 ④ 스마트워크 파급효과가 큰 분야에 대한 특화된 시범사업을 통해 저비용·고품질의 보급형 스마트워크 확산모델을 개발하여 이용 확대할 것이다. 그리고 ⑤ 여성, 노약자, 장애인 등을 고용한 중소기업체 등에 대해 스마트워크 도입을 지원하여 취약계층의 일자리 기회를 확대하며, ⑥ 이동·현장·재택·센터·직장 어디서나 영상커뮤니케이션을 통해 상호 간에 효과적으로 원격협업을 할 수 있는 기반을 조성하여 커뮤니케이션 패러다임을 음성에서 영상으로의 혁신적 변화를 유도할 계획이다.

##### 4.3 안전하고 편리한 이용환경 구축

⑦ 안전하고 신뢰할 수 있는 스마트워크 환경을 조성하기 위해 정보보호 권고안(2011.1) 및 스마트워크 도입·운영 가이드북(2011.1)을 마련했으며, 향후 스마트워크 서비스를 제공하는 기업 대상의 보안인증제와 민간 스마트워크센터에 대한 품질인증등급제를 마련할 것이다. ⑧ 소셜 기반 협업과 사용자의 요구에 부응하는 업무환경을 제공하기 위한 스마트워크 환경 핵심기술을 개발하고 표준화하며, 국제연구망(API<sup>5)</sup>/TEIN<sup>6)</sup>을 이용해 국제 공동 연구를 지원할 계획이다. 또한 스마트워크 활성화 되면 급속히 증가할 데이터 트래픽의 안정적인 전

4) 방송통신위원회, '스마트 모바일 오피스 추진계획', 2010.11

5) API(Asia-Pacific Information Infrastructure) : 아·태지역 정보통신의 공동번영을 위한 APEC 협력사업으로, 한국, 일본, 싱가포르, 미국, 중국 간 국제연구망 운영

6) TEIN(Trans-Eurasia Information Network) : 제3차 ASEM 정상회의에서 한국 주도로 제안, 아시아-유럽 간 정보통신, 생명공학 등 첨단분야의 공동연구를 위한 ASEM 프로젝트

송을 고려하여 ⑨ 유·무선 등 네트워크 인프라를 고도화 해 나가고, ⑩ 지능형 업무환경의 조성을 위해 클라우드 서비스와 사물지능통신의 확산을 추진할 계획이다.

## 5. 맺음말

방통위는 스마트워크 도입으로 다양한 경제적, 사회적 효과를 기대하고 있다. 먼저 경제적 측면에서 스마트워크와 관련된 신규 일자리를 창출하고, 물리적인 이동이 감소하여 에너지 소비 및 탄소 배출 절감으로 저탄소 녹색성장에 기여할 것이다. 또한 탄력적인 근무 방식으로 노동생산성을 향상시

킬 수 있다. 사회적 측면에서는 일과 삶의 조화를 통해 업무효율성을 높이고, 여성, 노인, 장애인 등 취약계층의 취업 환경을 개선함으로써 ICT 기반의 친서민 중도실용 정책을 현실에 반영할 수 있다. 또한 글로벌 스마트워크 시장을 선점해 우리나라의 미래 성장 동력으로 육성할 수 있을 것이다.

우리나라는 2015년까지 전체 근로자의 30%가 스마트하게 근무할 수 있는 환경을 조성하기 위해서는 여러 가지 난관과 장애를 극복해야 하며, 이를 위해서 현재 범부처가 협력하고 있다. 지금이 바로, 글로벌 ICT 강국의 위상을 바탕으로 스마트워크 분야 글로벌 No.1 도약을 위해 힘을 모아야 할 시기이다. 