

미국, 캐나다, 영국의 원격근로

Thomas D. Harnish (원격근로연구네트워크(Telework Research Network) 선임연구원)

Catherine E. Lister (원격근로연구네트워크 원장)

■ 머리말

비디오(VTR)와 디지털 비디오 레코더(DVR) 덕분에 시청자가 텔레비전 프로그램을 시간이동(Time Shifting)해서 볼 수 있게 된 것처럼, 기술의 진보 덕분에 근로자는 시간의 구애를 받지 않고 업무를 볼 수 있게 되었다. 무엇보다도 브로드밴드 등의 기술 덕분에 근무지도 변경할 수 있게 되었다.

원격근로, 재택근무, 탄력근무, e-근무 등 어떻게 불리건 간에 이러한 새로운 근로형태는 예를 들어 고객사 등 근로자의 사무실 밖에서 이루어지는 업무, 공동의 사무실 센터, 허브에서 하는 업무, 재택근무, 커피숍, 공항, 비행기, 기차, 산 정상, 해변가 등 '제3의 장소'에서 하는 업무 등을 포함하여 다양한 업무형태를 포괄한다.

본고에서는 원격근로라는 새로운 근로형태의 등장 배경과 미국, 영국, 캐나다에서의 원격근로의 정의와 활성화 요인, 그리고 국가별 현황을 소개한다.

■ 국가별 원격근로의 정의

원격근로는 일반적으로 업무관련 이동을 기술이 대체하는 것을 의미하는 것으로 이해된다.

미국 연방정부에 따르면, “... ‘원격근로(telework), 재택근무(telecommuting), 탄력근무제(flexible workplace), 리모트워크(remote work), 가상근무(virtual work), 모바일 근무(mobile work)는 모두 전통적인 현장근무환경 밖에서 이루어지는 업무를 일컫기 위해 사용된다. 이러한 용어는 다양한 방식으로 정의되며, 완벽하게 가상 또는 모바일한 업무로부터 근로자가 주간 또는 월간 며칠을 재택근무 하도록 하는 제도까지 다양한 상황에서 사용된다.”¹⁾ 미국에서는 기술에 대한 언급이 전혀 없고 근로자에 초점이 맞추어져 있음에 유의한다.

한편 원격근로라는 신조어를 만들어낸 잭 닐스는 원격근로를 “(정보통신 및 컴퓨터 등) 정보 기술이 업무관련 이동을 대체하는 모든 유형: 근로자가 업무로 이동하기보다는 업무가 근로자에게 이동하게 하는 모든 유형”이라고 정의하였다.²⁾

캐나다에서도 원격근로의 정의는 유사하다. 기술관련 내용도 포함되어 있다: “보편적으로 통용되는 정의는 존재하지 않지만, 다음 사항은 북미 기업 대부분에게 적절한 균형을 이루는 듯 보인다: ‘원격근로(간혹 텔레커뮤팅이라고도 함)는 유급근로자가 업무의 전부 또는 일부를 일반적인 사업장에서 가지고 나옴으로써 통근을 줄일 때 발생한다.’ 모두가 이러한 견해에 동의하는 것은 아니다. 원격근로에는 기술의 활용이 반드시 필요하다고 믿는 사람들도 있다.’ ‘유급근로자’를 강조하고, 근로자여야 하는지 여부에 대해서는 분명하게 밝히고 있지 않다는 점에 주목해야 한다.

영국은 좀더 협의의 정의, 다시 말해 기술의 활용이 반드시 필요하다는 정의를 내리고 있다. 영국에서는 원격근로 근로자를 근로자의 집에서 업무를 수행하고, 업무를 위해 컴퓨터와 전화를 모두 사용하는 사람이라고 정의하였다.³⁾ 이에 자신의 주요 업무를 집에서 주로 처리하는 사람(어색하지만 “원격근로 재택근로자”), 다양한 장소에서 근무하지만 집을 주요 기반으로 삼는 사람(“재택기반 원격근로 근로자”), 일반적으로 집에서 근무하지는 않지만 주당 최소 1일을 재택근무 하는 사람(“간헐적 원격근로 근로자”)이 모두 포함된다. 옥스포드 영어사전은 “특히

1) Telework, gov. <http://bit.ly/ITq9Yr>

2) Niles, J.M.(1998), *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*, New York: John Wiley and Sons.

3) National Statistics Online, Labour Force Survey. <http://bit.ly/j0lyGe>

집에서 근무하는 것, 사용자 등과는 컴퓨터, 팩스, 전화를 통해 전자적으로 커뮤니케이션을 한다.”⁴⁾ 고 편향된 시각을 그대로 반영하고 있다: 정의에서 인터넷카페, 도서관에서 근무하는 사람이나 고객 사무실에서 업무를 보는 모바일 근로자를 제외한 점에 유의한다.

이 글에서 원격근로는 일주일에 2, 3일 이상 집에서 일하는 근로자들을 지칭하는 표현으로 사용되었다.

■ 원격근로 활성화 요인

이 글에서 비교하고 있는 대서양의 양쪽 연안의 국가들에서 원격근로를 활성화시키는 요인은 다양하다.

사용자 편익

생산성 증대

원격근로 채택의 걸림돌로 가장 흔히 언급되는 것이 바로 경영진의 완전한 지지 부재이다. 경영진은 근로자는 감독 받지 않을 경우 감독 받을 때만큼 열심히 일하지 않을 것이라고 우려한다. 그러나 연구가 거듭되면서 채택근로자가 사무실 근로자보다 생산성이 높은 것으로 드러났다. 다음과 같은 변수를 찾아볼 수 있다.

- 업무 중단이 적다: 채택근로자는 아침시간의 수다, 커피타임, 오랜 점심시간, 소문, 생일파티, 축구풀 등 사무실에서 발생하는 시간의 낭비요소로 인해 방해를 받지 않는다.
- 보다 효과적인 시간관리: 이메일 및 기타 비동기식 커뮤니케이션에 대해 보다 효과적으로 시간관리가 가능하며 업무와 무관한 내용이 포함될 가능성이 낮다.
- 신임받는다는 느낌: 권한을 가지고 있다는 느낌과 의지는 근로자의 직무만족도에 가장 영

4) Pearsall, Judy (ed.)(2003), The Concise Oxford Dictionary, in English dictionaries and thesauruses, UK: Oxford University Press, Inc. www.oxfordreference.com.

향을 많이 주는 요인이다.⁵⁾

- 탄력적인 업무시간: 근무시간과 장소를 탄력적으로 운영할 수 있는 사람의 입장에서 원격 근무는 가장 생산성이 높을 때 업무를 할 수 있도록 한다.
- 길어진 업무시간: 많은 근로자가 통근을 하느라 허비했을 시간에 근무를 한다. 사실상 지나치게 많이 일하는 것이 오히려 큰 문제이다.

이러한 요지를 증명할 수 있는 사례는 다음과 같다.

- 근로자는 자신이 하루에 2시간 정도 시간을 허비한다고 인정한다(점심시간과 휴식시간 제외).⁶⁾
- 미국 기업은 작업장에서의 주의산만으로 연간 6,000억 달러의 손실을 보고 있다.⁷⁾
- 베스트바이의 평균 생산성은 탄력근무제를 통해 35% 향상되었다.⁸⁾
- CFO를 대상으로 실시한 일과 가정의 양립/BDO 시드만 설문조사(Work+Life Fit / BDO Seidman survey of CFOs)에 따르면 탄력근무가 생산성을 향상시킨다는 점에 75%가 동의하는 것으로 나타났다.⁹⁾
- 브리티시텔레콤은 원격근로를 통해 생산성이 20% 향상된다고 추정한다.¹⁰⁾
- 다투케미칼은 원격근로 근로자의 생산성이 32.5% 향상된다고 추정한다.¹¹⁾
- IBM이 실시한 설문조사와 시범사업을 통해 원격근로 근로자의 생산성이 최대 50% 정도 높을 수 있는 것으로 나타났다.¹²⁾
- 미국내 최대 가상근무 기업인 알파인 액세스는 영업이 30% 증가하고 고객불만이 90% 감소한 것이 재택근로자 덕분이라고 하였다.¹³⁾

5) "One more time: How do you motivate employees?," *Harvard Business Review*, January 2003.

6) Spira, Jonathan and Joshua Feintuch(2005), *The Cost of Not Paying Attention: How Interruptions Impact Knowledge Worker Productivity*, Basex, Inc.

7) 위의 책.

8) Ressler, Cali and Jody Thompson(2008), *Why Work Sucks and How to Fix It*, Portfolio.

9) Cali Yost Work+Life Fit Inc / BDO Seidman, LLP, 2008 CFO Perspectives on Work Life Flexibility.

10) BT Options 2000 as reported by EuropeanTelework.org.

11) Zbar, Jeff(2002), "Slimming down with telework," *Network World*, December 4, 2002.

12) Innovisions Canada.

13) Email from J. Ball, co-founder of Alpine Access (February 2010).

- 아메리칸익스프레스의 원격근로 근로자는 사무실 근로자에 비해 26% 많은 전화상담을 처리하고 43% 많은 매출을 산출한다.¹⁴⁾
- 컴팩컴퓨터코퍼레이션은 15~40%에 이르는 원격근로 근로자의 생산성 증가가 있었다고 하였다.¹⁵⁾
- 사용자의 2/3 이상이 원격근로 근로자 사이에 생산성 증가가 있었다고 답변하였다.¹⁶⁾
- 썬마이크로시스템즈는 통근시간이 줄어들어 생긴 여유시간의 60%를 회사의 업무 수행에 사용한다는 점을 알게 되었다.¹⁷⁾
- 2006년 영국 노사관계서비스(IRS)는 66곳의 사용자를 대상으로 탄력근무와 원격근로에 관한 정책과 이를 실시한 경험에 대해 조사하였다. 원격근로가 근로자의 생산성에 미치는 영향에 대해 물자 응답자의 38%가 매우 긍정적으로, 40%가 긍정적으로, 22%가 중립적이라고 답변했다. 부정적인 영향이 있다고 답변한 사용자는 없었다.¹⁸⁾

부동산 및 관련 비용 감소

전통적인 사무실은 비용이 많이 들고, 비효율적이며, 확장축소(특히 축소)가 어렵다. 원격근로제도는 건물을 소유하거나 임대함으로써 발생하는 자본의 낭비를 줄일 수 있다. 임대/매입 비용 외에도 전력, 주차장 임대, 가구, 비품, 유지, 보안, 경비, 보험, 세금, 관리비 및 기타 관련 비용도 절감할 수 있다. 원격근로는 장애, 환경, 사무실 안전규정 준수 비용을 절감할 수 있다. 원격근로는 기업이 비효율적인 공간을 통합할 수 있도록 하며, 의료, 보험, 금융과 같이 지역별로 규제되는 산업의 지역진출 필요성을 제거할 수 있다.

경기침체가 남긴 영향에 대해 평가해 달라고 요청하자 새로운 근로형태 설문조사의 응답자

14) 위의 이메일.

15) 위의 이메일.

16) CompTIA survey, October 2008.

17) Testimony of Ann Bamesberger, Sun Microsystems, November 2007, U.S. House of Representatives.

18) Welz, Christain and Felix Wolf(2010), "Telework in the European Union," Eurofund.

중 60%가 개인에게 할당되었던 개별 작업장을 대안적 작업장으로 대체한 것이라고 답변하였다.¹⁹⁾

세계적 업무공간 전략 컨설팅 회사인 DEGW의 데이비드 크랙 이사는 재택근무를 내재적 이동성의 자연스러운 확장 결과로 보고 있다. “업무가 집에서 이루어지지 않는다 해도 전통적인 데스크에서 이루어질 가능성은 그 어느 때보다 낮아졌다. 60,000명의 북미 근로자에게서 받은 설문조사의 응답과 수천 명의 근로자에 대한 관찰로 수행한 당사의 연구결과에 따르면 일반적인 지식근로자는 근무시간의 35%만 자신의 데스크에 앉아 있다. 나머지는 회의실, 임시로 만든 업무 공간, 동료의 데스크, 다른 사무실 건물 등에서 보낸다”고 평가했다.²⁰⁾

미국 기업인 애질퀘스트코퍼레이션(AgilQuest Corporation)은 회사가 사용하는 실 공간면적과 회사가 사무실의 일상적인 운영을 위해 관리하는 면적을 측정하는 기술 플랫폼을 개발하였다. 이를 통해 고객사는 부동산 비용을 낮추고 동시에 생산성은 증가시킬 수 있는 방식으로 업무공간을 관리할 수 있게 되었다.

이러한 사례 외에도 원격근로를 통해 부동산 비용을 절감할 수 있는 방법이 있다. 캘리포니아의 썬마이크로시스템즈사는 17,000명의 근로자가 탄력근무를 함으로써 부동산 비용으로 연간 6,800만 달러, 전력소비에서 연간 300만 달러, IT 비용에서 연간 2,500만 달러를 절감하였다(2,000명은 주로 재택근무, 15,000명은 일주일에 최대 2일 재택근무를 하였다).²¹⁾ 맥케슨코퍼레이션은 원격근로제로 100만 달러의 연간 부동산비용을 절감하고 있다.²²⁾ 미국특허청은 원격근로와 오피스 호텔링(Office hoteling: 사무실 공동사용)을 통해 1,100만 달러의 신규 부동산 비용을 절감하였다. 원격근로 유자격 직원 중 80% 이상(4,000명의 근로자, 직원의 70%)이 원격근로를 하고 있다.²³⁾

19) Ouye, Joe, Gabor Nagy, Bas Singer, and June Langhoff(2010), Alternative Workplace Strategies in the Current Economy: Results from New Ways of Working's Benchmarking Study, April 2010.

20) Email interview with David Craig, Director of DEGW, April 13, 2010.

21) Ann Bamesberger(2007), Flex Your Force: Building the Virtual Office, Sun Executive Boardroom and Sun Powerpoint Presentation: Talent Management: Attracting and Retaining the Next Generation Workforce, August 2007.

22) Telephone interview with Linda Casey, McKesson Corporation, August 2007.

23) US Patent and Trademark Office Annual Report, 2008.

결근 감소

예기치 못한 결근으로 인한 사용자의 비용부담이 상당하다. 결근은 직원배치나 정리해고의 필요성을 유발하고, 동료직원이나 고객에게 불편을 끼치기도 하고 생산성의 저하를 가져온다. 원격근로는 다음과 같은 이유로 근로자들이 덜 아프고 결근을 덜 하도록 한다.

- 아픈 동료직원에게 노출이 덜 된다.
- 업무상 또는 환경적 위험에 덜 노출된다.
- 운전을 안 해도 된다.
- 아플 때에도 일할 수 있다.
- 출산이나 수술 후에도 회사로 출근하는 것보다 더 빠르게 업무로 복귀할 수 있다.
- 종일 휴가를 내지 않고도 개인적인 용무를 처리할 수 있다.
- 운동할 수 있는 여유시간이 더 많다.

스트레스도 또한 결근에 큰 영향을 미친다. 한 연구결과에 따르면 병을 이유로 결근하는 근로자의 78%가 실제로는 아프지 않다고 한다. 이들이 결근하는 이유는 가사, 개인적인 이유, 스트레스 등이다. 원격근로는 일과 생활의 갈등을 줄임으로써 스트레스를 줄여 준다.

이직저하

한 근로자를 대체하는 데 소요되는 비용은 신규채용 비용 외에 퇴직금, 임시대체근로자 비용, 신규채용자 훈련비용, 생산성 손실 등이 있고 추가적으로 고객 감소, 동료직원의 퇴직과 기업 지능의 손실이 발생할 수 있다. 원격근로는 다음과 같은 이유로 근로자들을 기업에 유인할 수 있다.

- 원격근로는 근로자들이 바라는 최상의 비금전적 혜택이다.
- 지리학적인 경계를 넘어서 인재풀을 확대할 수 있다.
- 장애인들에게 더 많은 기회를 줄 수 있다.
- 육아나 돌봄의 의무가 있어서 전일제 근로가 어려운 사람들에게 대안을 제공한다.
- 퇴직자들에게도 좋은 기회가 된다.

근로자 편익

사용자들만 원격근무의 혜택을 보는 것은 아니다. 근로자들도 원격근무를 통해 돈과 시간과 건강을 절약할 수 있다. 원격근로자들은 통근비용, 의복비, 식비, 주차비, 보험비용 그리고 경우에 따라서는 육아나 돌봄비용, 의료비, 세금과 모기지비용(원격근무를 통해 부동산 가격이 저렴한 지역으로 이동할 수 있다면)까지도 절약할 수 있다. 시간의 측면에서는, 반일근무 원격근로자의 경우 1년에 2~3주(통근시간으로 소요되던 시간)를 절약할 수 있다. 원격근로를 통해 일과 가정이 조화를 이루고 스트레스가 줄어들면 건강도 좋아진다.

지역사회/정부의 편익

지역사회와 정부는 원격근무를 통해 교통량을 줄임으로써 수입석유에 대한 의존도를 낮추고, 이산화탄소 배출량과 교통사고 및 교통체증을 줄일 수 있다. 의료비 감소로 인해 보건복지비용도 줄일 수 있고, 고용이 늘어나면 해외로의 인력유출을 막을 수 있다.

■ 국가별 원격근로 현황

미 국

경제위기 이전에는 노동력과 인재 부족이 원격근로 활용의 주 이유로 꼽혔다. 기업들은 최고의 인재를 유치하기 위한 작업장 유연성을 최대의 비금전적 혜택으로 활용하며 경쟁했다.

공공부문에서는 연방정부 근로자들에게 2000년부터 법으로 최대한 원격근로를 활용할 수 있도록 허용했다. 이것이 가능했던 것은 세계적으로 유행한 전염병 때문이었는데, 이후 5년 동안은 원격근로 활용이 거의 늘어나지 않았다. 2005~2006년 사이에 연방정부 건물 테러와 허리케인으로 인한 피해가 발생한 이후 연방정부의 재택근무는 400% 증가했지만 그 이후에는 별

다른 변화가 없었다. 현재 연방정부 노동력의 원격근로 참여율은 6% 정도로 전체 노동력의 원격근로 참여율보다 높은 편이다. 그러나 연방정부 근로자의 61%가 원격근로가 가능한 것으로 알려진 것에 비하면 실제 활용비율은 낮은 편이라고 할 수 있다.

2010년 원격근로촉진법(Telework Enhancement Act)이 의회에서 통과된 이후 오바마 행정부는 원격근로가 가능한 연방정부 근로자의 원격근로 참여율을 50%로 늘려서 새로운 성장의 동력으로 삼고자 한다. 이러한 노력에도 불구하고 정부 예산 삭감으로 새로운 계획을 시행할 여력이 없어서 내부에서는 실제로 원격근로 참여가 늘어나지 않을 것이라는 회의적인 시각도 있다.

지난 2년 동안 민간부문의 원격근로 참여를 장려하기 위해 24개 이상의 (연방정부, 주정부, 지방) 법안이 발의되었고, 이 중 많은 법안이 법으로 제정되었다. 정부가 지원하는 세금혜택과 무료 직업훈련 등의 지원을 통한 원격근로장려프로그램을 활용해서 혜택을 받는 근로자들이 있었고, 일부 기업의 경우 원격근로 시범사업에 참여하고 지원을 받는 경우도 있었다. 2009년 12명의 국회의원들이 원격근로 교통위원회와 에너지및상업위원회에서 에너지및교통법에 원격근로관련 내용을 발의할 것을 촉구했다. 2010년 3월에는 백악관에서 열린 작업장유연성회의에서 이러한 전략의 중요성이 강조되었다.

경제위기 동안 비영리조직에서는 예산 부족 때문에 원격근로 참여가 급증했다. 그러나 민간 부문에서는 경제위기로 인해 원격근로 참여 증가율이 줄어들기는 했지만 원격근로 참여는 여전히 증가하는 추세이다.

최근 당 연구소는 미국내 원격근로의 추세와 현황에 대해 지난 5년간 실시한 연구를 마무리 하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다.

- 미국의 20개 메트로폴리탄 지역 중 1/4에서 직장까지의 주요 운송수단으로 대중교통을 사용한다는 근로자보다 원격근로자가 많았다.
- 교통체증이 가장 심각하거나 왕복통근거리가 가장 긴 도시와 원격근로 활용도 간에는 양의 상관관계가 존재하지 않았다. 일례로 15개 메트로폴리탄 지역 중 뉴욕 시는 정규 원격근로자의 비율이 셋째로 낮았다(2.1%).
- 반일을 원격근로 하여 미국에서 연간 절감되는 에너지는 미국의 전체 재생에너지원에서 만들어지는 산출량보다 많을 수 있다.

- 전형적인 원격근로자는 49세의 대학교육을 받은 임금근로자로 노조에 가입하지 않았으며, 관리직이나 전문직에 종사하고, 100인 이상의 근로자를 둔 기업에서 일하고 연봉이 5만 8천 달러이다.
- 자영업자가 아닌 사람 중에서 집을 자신의 주요 근무지라고 보는 사람의 수는 2005년과 2009년 사이 61% 증가하였다. 동 기간 재택근무하는 자영업자의 수는 1.7% 증가에 그쳤다.
- 원격근로자는 전체 인구 대비 관리직, 전문직, 영업직, 사무근로자가 압도적으로 많았다.
- 비면제근로자(일반적으로 시급근로자, Non-exempt employees)는 임금근로자에 비해 정기적으로 또는 임시적으로 재택근무 하는 경우가 많지 않다.
- 재택근무 하는 근로자의 75% 이상이 연봉이 6만 5천 달러 이상으로 전체 근로자 대비 상위 20%에 속한다.
- 대기업은 소규모 기업보다 원격근로를 보다 많이 허용한다.
- 원격근로에 가장 큰 걸림돌은 경영진의 우려와 불신이다.
- 원격근로를 주간 복수일에 정기적으로 적용하는 기업은 거의 없지만, 최근 몇 년 사이에 간헐적인 원격근로(최소 월간 1일, 주간 1일 미만)는 크게 증가하여 2005년과 2008년 사이 74% 증가하였다.

캐나다

2016년이 되면 캐나다는 노동시장에 진출하는 노동력보다 퇴출하는 노동력이 많아진다.²⁴⁾ 캐나다의 9개 주 278곳의 사용자를 대상으로 2009년 실시된 휴잇어소시어츠(현 AON) 설문조사에서는 응답자의 84%가 향후 3년간 가장 큰 인사관련 문제로 자격을 갖춘 숙련 근로자의 부족을 들었다.²⁵⁾

캐나다의 온라인 채용, 구직, 커리어 플래닝 웹사이트인 워커폴리스의 가브리엘 부차드 사장

24) The Canadian Chamber of Commerce(2008), Building a Twenty-first Century Workforce: Building a Strategy to Overcome Canada's Skills Crisis, November 2008.

25) 2009 AON Consulting's Benefit Trends Survey.

은 “노동력 부족 사태에 당면하여 사용자는 우수한 인재 유치를 위해 스스로를 차별화하는 것이 갈수록 중요해지고 있다. 직원에게 재택근무 할 수 있는 선택권을 주는 등 새로운 개념을 도입함으로써 사용자는 일과 가정의 양립을 존중하고 있다는 것을 보여줄 수 있을 것이다. 이러한 요소야말로 구직자가 새로운 일자리 기회에서 추구하는 것이다”라고 말했다.”²⁶⁾

CBoC (The Conference Board of Canada)에 따르면 “근로자가 원격근무를 하도록 허용하는지의 여부는 이제 더 이상 비용효율의 문제가 아니라 기업을 운영하는 현실이 되어버렸다. 멀리 떨어진 근로자의 네트워크가 필수적인 세계화의 진행, 노동력 부족 문제에 당면하여 기업은 우수인재발굴에 있어서는 지역을 따질 입장이 아니다. 이러한 변수에 더해 Y세대가 탄력근무제를 희망하고 있고, 이들이 원거리 근무에 필요한 기술에 이미 익숙해 있으며, 매일 통근으로 인해 발생하는 오염을 줄일 수 있다는 점, 사무실을 줄임으로써 발생하는 비용절감효과, 가상근무를 가능하게 하는 기술 및 데이터통신의 폭넓은 가용성, 통근시간을 줄이거나 없앴으로써 얻을 수 있는 생산성, 보안의 문제로 인해 노동력을 한 곳에 집중시키기보다는 멀리 떨어뜨려 두어야 하는 필요성을 고려한다면 기업은 거주지역과는 무관하게 우수한 인재를 채용해야 하고 채용하고자 할 것이다.”²⁷⁾

영국

영국의 원격근로 근로자 숫자는 미국, 캐나다에 비해 높은 편이지만 그럼에도 불구하고 영국은 새로운 근로형태 도입에 있어 다른 유럽국가에 비해 뒤쳐져 있다. 근로시간의 1/4 이상을 재택근무 하는 근로자의 비율을 보면 EU 27개 회원국(과 노르웨이) 중 영국은 12위를 차지하고 있다.²⁸⁾

Workhubs를 위해 실시한 노동력조사(LFS)의 「재택근무데이터에 대한 특별 분석-저탄소경제를 위한 스마트한 일터에 관한 보고서(2010)」에 따르면, 자택을 주요 근무지로 간주하는 원

26) 'It's Time for a National Work From Home Day,' Workopolis News Release, November 2010.

27) The Conference Board(2008), Meeting the Challenges of a Dispersed Workforce: Managing Across Language, Culture, Time and Location.

28) EOC(2007), *Enter the Timelords: Transforming Work to Meet the Future*, final report of the Equal Opportunities Commission investigation into the Transformation of Work.

격근로자는 전체 노동력의 4.9%에 불과하다. 이러한 비율은 지난 10년간 거의 변화하지 않았으며 잠재력에 비해 턱없이 낮은 수준이다.

지난 30년 동안 영국에서는 지식집약적 산업이 일자리 창출과 생산성 증가를 주도하였다. 1995년과 2005년 사이 '기타' 산업에서 일자리가 하나 창출될 때마다 지식집약적 서비스 산업에서는 12개의 신규 일자리가 창출되었다.²⁹⁾ 최근 연구에 따르면 영국 일자리의 2/3가 원격근로로 호환될 수 있으며,³⁰⁾ 근로자의 2/3가 허용되지만 한다면 근무시간의 일부라도 재택근무를 하겠노라고 답변하였고, 1/3은 재택근무를 위해 임금인상을 포기할 수도 있다고 답변하였다.³¹⁾

16세 이하 자녀가 있는 여성의 52%가 자신들이 필요로 하는 유연한 정규직 일자리를 찾지 못했다고 답했는데, 이렇게 충분히 활용되지 못하는 여성인력을 비용으로 환산하면 GDP의 2%나 된다.³²⁾ 현재 영국에서 여성들은 법으로 원격근로를 요구할 권리를 가지고 있다. 그런데 그 영향은 미심쩍다. 일부 비판론자들은 이 법으로 말미암아 원격근로가 자녀를 가진 여성들을 대상으로 하는 제도로 인식되어 일반 근로자들에게 받아들여지기가 어렵다고 지적한다. 일과생활법률센터에서는 네덜란드와 독일의 유사한 규제를 비교연구하여 이러한 유연성에 대한 권리는 모든 근로자들을 대상으로 하는 것이 더 나은 접근법이라는 결과를 밝힌 바 있다.³³⁾

29) The Work Foundation(2009), Challenging the culture of presenteeism.

30) 1) Knowledge Workers and Knowledge Work, the Work Foundation Ian Brinkley, Rebecca Fauth, Michelle Mahdon and Sotiria Theodoropoulou -- an extensive study of the composition of jobs in the U.K. shows 30 per cent perform many knowledge tasks, 30 per cent perform some, remaining 40 per cent perform few.

2) The Telework Data Report (Population Survey) Ten Countries in Comparison (Bonn, 2000-06-08) surveyed 7,700 individuals including 1,095 from the U.K. Their analysis, more than a decade ago indicated that 67.5 per cent of jobs were telework compatible which was characterised as a) spending at least 6 hours a week doing office work, or b) spending at least 6 hours per week doing work carried out at a desk, or c) spending at least 6 hours a week on a computer.

3) Telework Research Network count of 2010 Labour Force Survey jobs including those employed in non-customer-facing or location-dependent jobs totaled 49% of workforce.

31) YouGov 2006 survey of 2,234 workers.

32) The Women and Work Commission(2006), *Shaping a Fairer Future*, February 2006.

33) *Issue Brief*(Fall 2005), Center for Work Life Law, UC Hastings College of Law.

■ 요약

오늘날의 기술은 Work를 명사(직장)에서 동사(일하다)로 돌려놓았다. Work는 더 이상 장소의 문제가 아니라 사람의 문제이다. 이제 사람은 변화의 준비가 되어 있다. 업무를 하는 시간, 장소, 방법에 유연성을 원한다. 최선을 다하고 싶어하고 보다 나은 전체의 부분이라고 느끼고 있다. 만일 원하는 것을 얻을 수 없을 경우 다른 곳으로 가거나 각자의 길을 개척할 것이다.

장소에 구애 받지 않는 근무문화 덕분에 기업은 인재 풀을 확대하고 우수 성과자를 유지할 수 있게 되었다. 부동산비용, 무단결근, 이직률, 의료비용이 줄어들었다. 경쟁력은 강화되었다. 협력이 제고되고 팀워크가 제고되었다. 성과 부진자가 드러나고 작업장에서의 방해활동이 줄어들었다. 약점은 드러나고 효율은 제고되었다. 탄소배출량은 줄어들었다. 재해 발생시에도 고객서비스를 전달할 수 있는 역량이 확보되었다.

가장 중요한 것은 이러한 새로운 근무형태는 기업에서 가장 중요한 자산인 인간의 삶을 향상시켰다는 점이다. 원격근로는 더 이상 인사에서 제공하는 혜택이 아니다. 원격근로가 성과를 극대화할 수 있는 장소, 시간, 방법으로 일할 수 있도록 하는 토대로 활용된다면 오늘날처럼 글로벌하고 모바일한 시장에서 성공으로 이끄는 기업전략이다. **ILB**