

원격근무(telework)와 노동의 변화

연구원 김 현 식*

본 고에서는 정보통신기술의 발달로 가능해진 원격근무의 사례를 들어 정보통신기술이 노동에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고 있다. 연구결과, 원격근무를 도입한 후 정규직을 비정직화하는 고용형태의 전환이 일어났으며, 노동통제의 측면에서는 단순한 전자적(electronic)통제와 과업을 통한 책임자율성이 공존하고 있고, 전통적으로 노동외적인 자유시간이라고 여겼던 부분들이 잠식되는 한편, 일부 원격노동자들은 경계설정의 문제(boundary control)로 갈등을 겪고 있는 것으로 나타났다. 결론에서는 이러한 부작용을 타개할 정책을 제언한다.

목 차

- | | |
|---|--|
| <p>I. 서 론</p> <p>II. 원격근무에 대한 기초적 논의</p> <p>1. 원격근무의 개념 및 유형</p> <p>2. 원격근무에 대한 기존의 논의 검토</p> <p>3. 연구관심 및 연구방법</p> | <p>III. 원격근무와 노동의 변화</p> <p>1. 원격근무와 고용형태의 변화</p> <p>2. 원격근무와 노동통제</p> <p>3. 원격근무와 시간경험의 변화</p> <p>IV. 결 론</p> |
|---|--|

I. 서 론

정보통신기술의 발달은 모든 것을 연결가능(connectivity)하게 만들면서 개인이 삶과 사회적 관계를 변화시키고 있다. ME혁명은 공장의 자동화를 불러왔고, 휴대폰의 발명은 걸어 다니면서 타인과 대화할 수 있는 조건을 만들었으며 인터넷의 발전은 가상공간의 출현을 가져와 현실세계가 아닌 다른 세계 속에서 자신의 공간을 누릴 기회를 부여했다. 이러한 변화는 비단 개인의 생애만을 바꾼 것이 아니라 이전에 존재하던 사회적 지평을 변화시켜 전통적 사회관계들을 재구조화하는 한편, 새로운 관계를 끊임없이 생성시키고 있다. 이렇게 정보통신기술의 발전이 가져온 다양한 변화 속에서도 노동과 관련된 사회관계의 변화는 우리 삶에 있어 핵심적인 부분을 차지한다. 이는 노동관계의 변화가 급속하기 때문이기도 하지만 인간의

연락처: * 미래한국연구실, 02) 570-4332, kimhs@kisdi.re.kr

생애에서 노동이 차지하는 부분은 말할 것도 없고 그 관계가 다른 영역에 미치는 영향이 절대적이기 때문이다.

전통적인 노동사회학의 관점에서 노동관계는 크게 기술적 관계와 사회적 관계로 설명되었다. 전자는 인간과 자연사이의 관계 양상과 그 변화를 탐구하였으며 후자는 인간 사이의 관계에 관심을 기울였는데 이러한 양자의 관계가 어떻게 관련되고 하나의 변화가 다른 쪽의 변화에 어떠한 영향을 미치는가의 문제는 고전적인 논쟁의 대상이었다. 이런 점에서 정보통신기술의 발전이 노동을 둘러싼 사회적 관계에 어떠한 영향을 미치며, 더 나아가 이러한 노동관계의 변화가 노동외부의 관계에 어떠한 영향을 주는가는 초미의 관심대상이 아닐 수 없다.

하지만 정보통신기술이 노동과 노동자에게 어떤 영향을 미쳤으며 현재 미치고 있는가의 문제는 학자에 따라 바라보는 시각이 매우 다르며 논란이 끊이지 않는 매우 논쟁적인 부분이다. 그럼에도 불구하고 세부적인 논쟁점을 사상할 위험을 감수하면서 일반화시켜본다면 정보통신기술이 노동에 미치는 영향을 탐구하는 시각은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 한편으로 최근의 사회적이고 기술적인 변화는 집중화되고 신데일러주의적인 노동조직을 만들었고, 노동과정을 탈숙련화(deskilling)시켰으며, 노동자의 자율성을 감소시켰다고 보는 시각이 있다. 이와는 반대로 정보통신기술이 가능하게 한 생산의 변환은, 탈집중화와 위계의 축소, 숙련향상과 지식노동자의 집중화 그리고 민주주의와 노동자 자율성의 증대로 특징지어지는 탈산업주의적인 혹은 탈관료주의적인(postindustrial or postbureaucratic) 노동조직을 발전시켰다고 주장하는 학자들이 존재한다. 또 다른 연구자들은 기술변화가 생산조직에 미치는 영향에 대한 일반이론을 거부하고 작업장 변화의 미시적 역동성을 탐구하는 맥락적이거나 상황 의존적인(contextualist or contingent) 접근을 선호한다(조돈문, 1996; Burris, 1998).

이렇게 대립적이고 다양화된 논리와 시각의 흐름 속에서 본 글에서는 원격근무(telework)의 사례를 통해 정보통신기술이 노동에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다. 하지만 본 글은 새로운 사례를 통해 위의 어떠한 주장이 옳고 그른가를 논박하거나 증명하려고 하는 것은 아니다. 다만 원격근무와 관련하여 현재까지의 논의의 흐름을 살펴보고 기존의 논의들이 간과해왔거나 축소시켜온 부분들을 우리의 관심영역으로 재설정하면서 이들 현상이 이론적인 측면에서 가지는 의미를 파악하고자 한다. 이를 위해서 II장에서는 원격근무의 개념을 논의하고 원격근무에 대한 기존의 연구들을 조망한 후 본 연구의 관심과 연구방법을 설명한다. 그리고 본 글의 핵심적 논지를 지니고 있는 III장에서는 원격근무와 관련된 노동의 변화를 고용형태, 노동통제, 노동자 경험의 변화를 중심으로 살펴본다. 결론에서는 이러한 논의들이 가지는 이론적 의미를 설명한 후 몇 가지 정책적 시사점을 짚어본다.

II. 원격근무에 대한 기초적 논의

1. 원격근무의 개념 및 유형

원격근무(teleworking 혹은 telecommuting) 개념은 1973년 미국 캘리포니아대학 미래연구센터의 Jack Nilles가 보험회사의 원격근무 시범프로젝트를 수행하면서 최초로 사용되었다. 이 배경으로는 당시 경제적인 상황을 들 수 있는데 1970년대 오일쇼크로 인한 석유공급 불안에 따라 차량을 대신하여 '정보통신을 이용한 통근'이라는 개념이 중요한 문제해결의 수단이 될 수 있다고 보았다(손연기 외, 2001). 하지만 원격근무라는 개념이 널리 확산된 것은 토플러(Alvin Toffler)가 자신의 저서에서 미래의 새로운 노동방식으로서 전자주택(electronic cottage)을 제창한 이후부터이다(Filipczak, 1992).

Nilles가 원격근무를 '근로자들이 컴퓨터와 통신기기를 이용함으로써 출퇴근을 비롯한 업무와 관련된 모든 이동을 원격정보통신으로 대체하여 전통적인 사무실 이외의 장소에서 작업을 수행하는 근무형태'로 정의한 후 원격근무에 대한 정의는 정보통신기술의 발달과 응용으로 많은 변화를 겪어 왔다(조성혜, 1995). 이러한 변화를 증명하듯이 영어에서도 원격근무를 뜻하는 용어는 매우 다양하여 필자에 따라 telecommuting, teleworking, working off-site, e-commuting, flexiplace, work-at-home 등이 사용되고 있다. 특히 용어의 사용에 있어서 국가마다 차이를 보이는데 이것은 원격근무에서 강조되는 특징의 차이에 기인한다. 미국에서는 통근을 대체하는 개념으로부터 출발하였기 때문에 '텔레커뮤팅(telecommuting)'이라는 용어를 채택하고 있으며, 유럽의 경우에는 근무장소가 변화되었다라는 의미에서 '텔레워크(telework)'를 쓰고 있다. 우리나라에서는 재택근무 혹은 안방근무라는 용어가 널리 퍼져있었으나 최근에 원격근무라는 말이 본격적으로 사용되고 있다(손연기 외, 2001).

본 글에서는 재택근무보다는 원격근무를 사용하며 영어의 쓰임도 telework로 통일한다. 이는 재택근무의 경우 작업을 하는 곳이라는 공간적인 개념을 잘 포착하고 있지만 정보통신기술의 발달이 가능하게 한 속성을 드러내주지 못하며 이런 점에서 기존의 재택근무와의 차별성을 부각시킬 수 없기 때문이다.¹⁾ 이에 비해 원격근무라는 용어는 전통적인 작업장에서 벗

1) 예전에 원격근무의 형태가 없었던 것은 아니다. 예를 들어 판매직의 많은 사원들은 여러 기업이나 사람들이 모여있는 곳을 다니며 상품을 팔아야만 했고 봉투붙이기나 인형 속 넣는 작업이나 구슬을 꿰는 작업을 하는, 주부를 위주로 한 재택근무도 존재하였다. 하지만 이러한 형태의 노동과 대비해서 현재의 원격근무가 다른 점은 1) 정보통신기술을 활용한다는 점, 2) 과거에는 부차적인 근무로 이해되었으나 현재는 독자적인 근무형태로 인식되고 있다는 점이다(조주은, 1998: 63). 이러한 개념 자체는 이론적으로 매우 흡족스럽지만 현실적으로 이러한 이념형을 만족시키

어나 다양한 위치에서 근무가 가능하다는 의미를 지니고 있으며, 원격이라는 말이 정보통신의 발달과 관련하여 자주 사용되는 공간적 개념이라는 점에서 정보통신기술의 발전이 가지고 온 근무형태라는 점을 잘 부각시켜주기 때문이다. 또한 영어의 사용도 telecommuting은 통근양식의 변화이라는 의미에서 기존의 근무형태의 변화와 정보통신기술의 기여를 잘 보여주고 있기는 하지만 원격근무의 유형에 있어 위성센터나 근린작업센터로의 출근을 사상할 위험이 있는 반면, telework의 경우 작업공간이 변화되었다는 거시적인 흐름을 어느 한 공간에 치우치지 않고 잘 지적해주면서 정보통신기술의 영향을 내포하고 있기 때문이다. 이런 점을 고려하여 본 고에서는 원격근무(telework)를 근로자가 컴퓨터나 팩스, 모뎀 등의 텔레커뮤니케이션 기술을 이용하여 회사 이외의 장소에서 근무하는 것으로 폭넓게 정의한다.²⁾

원격근무를 유형화하고 분류하려는 시도는 원격근무를 연구한 거의 모든 문헌에서 시도되었다.³⁾ 여기에서는 이러한 논의를 반복하지 않고 본고의 관심에 맞추어 원격근무의 도입목적 및 적용대상의 차이에 따른 구분을 하고자 한다. 즉 전문형 원격근무와 단순형 원격근무의 경우가 그것인데 전자의 경우 전문인력의 이탈을 막기 위해 이들이 원하는 방식대로 선택폭을 넓혀 주고 고용안정을 보장해 주면서 정규적인 근무조건이 제공되는 원격근무인 반면, 인건비 절약이나 외주주문의 변동에 탄력있게 대응하기 위해 임시시간의 근로조건에 따라 단순프로그램 제작이나 자료입력, 고객응대를 위주로 하는 원격근무를 '단순형' 원격근무로 볼 수 있다(유홍준, 2003).⁴⁾ 전자의 대표적인 예로 소프트웨어 프로그래머를 들 수 있으며, 후자의 경우 재택 텔레마케터, 전화조사원, 114번호안내원들이 전형적인 사례에 속한다.

는 근무란 거의 없다. 1995년 수행된 연구에서 Handy & Mokhtarian은 원격근무는 평균 일주일에 1.2일, 혹은 통근빈도의 24%를 차지한다는 결과를 내놓았다(Mokhtarian, 1998). 이렇게 근무형태가 완전히 대체되지 않는 것은 원격근무가 완전히 대체되면서 생기게 되는 부작용때문인 것으로 생각된다. Nilles의 경우도 1주일 내내 집에서 근무하는 형식보다는, 2~3일만 집에서 근무하고 나머지는 사무실에서 근무하는 파트타임 재택근무를 이상적으로 보고 있다(김성국, 2000).

- 2) 이러한 원격근무를 가능하게 해준 기술로는 VoIP의 향상과 디지털 PBX-IP 게이트웨이의 사용, 그리고 private branch exchange(PBX)를 들 수 있다(Intel, Whitepaper). 최근에는 보다 싸면서도 보다 나은 보안을 제공할 수 있는 VPN(Virtual Private Network)이 각광을 받고 있다. 한국의 경우 데이콤에서 SSL VPN을 이용한 서비스를 시행 중이다(전자신문, 2004/4/9).
- 3) 이에 대해서는 손연기 외(2001)를 참고할 만하다.
- 4) 조성혜(1995)의 경우 이러한 유형을 세 가지로 나누고 있는데, 이는 본 고에서 따르고 있는 유홍준의 분류에서 단순형 원격근무유형을 두 가지로 세분한 것으로 볼 수 있다. Rogers II는 유홍준과 유사하게 두 가지 분류로 나누고 있는데, 하나는 고소득의 대기업 소속 화이트칼라 원격근무자이고 다른 하나는 낮은 임금으로 데이터 작업을 하는 사무직 원격근무자이다.

2. 원격근무에 대한 기존의 논의 검토

원격근무에 대한 기존의 논의는 기술적인 논의와 원격근무가 가지는 경영·경제학적인 장점을 강조하는 논의 그리고 원격근무에 대해서 비판적인 입장을 취하는 사회-문화적인 접근으로 나누어 볼 수 있다. 기술적인 논의는 주로 원격근무를 가능하게 하는 기술의 개발과 향상을 논의하는 한편, 많은 부분 인터넷이라는 공적인 공간을 기업 내 노동자들만이 이용할 수 있는 공간으로 재창출하는 암호화 기법과, 원격근무에 참여하는 주체들, 즉 기업과, 원격근무자, 관리자들이 지켜야 할 사항에 초점을 맞추어 원격근무자들이나 기업이 처할 수 있는 보안 문제를 서술하고 있다(F-Secure Corporation, 2000; Intel, 2003).

원격근무가 널리 확산되어 대부분의 기업에서 정착된 제도라기보다는 이제 막 실행되고 퍼지는 단계에 있는 근무형태라는 점을 감안해 보았을 때 각 기업에 컨설팅을 해주거나 지금까지 실행되어온 원격근무의 장점을 알리는 경영·경제학적인 문헌들이 지배적이라는 점은 그리 놀랄만한 일은 아니다. 물론 이러한 글이 원격근무의 장점만을 생산해 내는 것은 아니며 과거의 경험이 보여주었던 시행착오나 원격근무의 단점, 그리고 보완해야 할 사항 등을 함께 언급하고 있기는 하지만(Filipczak, 1992; 조지원 외, 2000; 손연기 외, 2001), 기본적으로 원격근무를 알리고 확산시키려는 의도를 가지고 있다고 생각된다(Autor, 2001). 이러한 문헌은 보통 원격근무의 좋은 점과 나쁜 점을 비교하면서 원격근무의 장점을 부각시키는 논의 구조로 이루어져 있는데 이러한 문헌이 주장하는 원격근무의 장점과 단점을 도표화하면 다음의 <표 1>과 같다.⁵⁾

이러한 연구들은 기본적으로 원격근무의 도입을 주장하면서 이러한 도입이 초래할 수 있는 부작용을 언급하고 있기는 하지만 원격근무가 확산되지 않은 것은 기본적으로 기술적인 제약이 크고 또한 노동자나 관리자들이 변화에 저항하려고 하는 특성을 가지고 있으며 이들이 원격근무에 대한 편견과 잘못된 인식을 가지고 있기 때문인 것으로 치부한다. 따라서 현실에서 나타나는 원격근무의 문제도 기술의 발전과 노동자에 대한 교육으로 해결될 수 있을 것으로 보고 있다.

5) 경영 경제학적인 논의를 기초적으로 이해하는 데에는 <http://www.telecommute.org> 그리고 <http://www.ecommute.net> 사이트가 훌륭하다. 이 사이트들은 원격근무를 증진시키기 위한 사람들의 모임으로 어떤 조건에서 어떤 방식으로 원격근무를 실시해야 하는 지에 대한 조언을 아끼지 않고 있다. 또한 원격근무자에 대한 전세계적인 시각을 보는 데에는 <http://www.gilgordon.com/index.htm> 사이트가 매우 유용하다. 이 사이트는 원격근무에 대한 컨설팅업무를 하고 있는 고든(Gil Gordon)이 운영하는 사이트로 세계의 원격근무자에 대한 연구와 현황이 자세히 나와 있다.

〈표 1〉 원격근무의 장 단점

	장 점	단 점
사회적 측면	<ul style="list-style-type: none"> -지역사회의 경제활동에 대한 안정성 증가 -장애인이나 사회 소외계층에 대한 폭넓은 노동기회의 제공 -환경오염 감소 -보다 효율적인 에너지 사용 	
기업 측면	<ul style="list-style-type: none"> -사무실 임대 및 관리비용 절감 -융통성 있는 근로제도로 인해 인재확보 및 유지 용이 -생산성 향상 -고객서비스의 개선 -시간과 공간의 제약 없이 업무의 성격에 따라 근로자들을 배치 -극단적인 상황에 대한 안정성(교통과업, 기상악화, 자연재해 등) 	<ul style="list-style-type: none"> -선발, 교육훈련, 장비지원에 따른 비용 증가 -감독과 동기부여의 어려움 -신입사원의 경우 사회화에 어려움 -계획과 성과 측정 및 평가의 어려움
노동자 측면	<ul style="list-style-type: none"> -탄력있는 작업시간 -집과 가정에 보다 많은 시간을 할애 -통근시간과 비용의 감소 -직무에 대한 자율성 보장 -근무 중의 방해요소 감소 -거주지 이전과 상관 없이 근무지 확보 	<ul style="list-style-type: none"> -발전과 자극의 기회가 감소 -일과 가정사이의 갈등 -안정된 직장의 개념 축소 -사회적 고립 -일과 가정생활의 미분리로 인해 일과 가정생활의 구분이 없어져 보다 많은 시간을 근무로 할애 -일의 정형화로 근로자들이 지루함을 느낄 수 있음 -원격근무자들이 스스로의 가치를 낮게 평가

자료: 조지원 외, 2000

이러한 연구들은 원격근무를 체험한 사람들 중 많은 부분이 원격근무를 지속적으로 하지 않는다는 점을 간과한다. 즉 한 연구에 따르면 원격근무를 경험해 본 면접자의 32~60%만이 2년이 넘어서도 그런 근무형태를 유지하고 있는 것으로 나타났으며, 애초에 원격근무의 대상이 되어 선택권이 있었던 사람의 17~53%는 원격근무를 선택하지 않는 것으로 나타났다. 이 연구에서 지적하는 또 한 가지 핵심적인 사실은 원격근무자의 50%가 시작한지 9개월 내에 예전의 근무형태로 돌아갔다는 것이다(Mokhtarian, 1998). 경영·경제학적인 문헌에서 보자면 이는 원격근무를 시행한 기업에서 포괄적인 준비없이 시행을 했기 때문이거나 노동자의

성향이 새로운 조류에 맞지 않았기 때문이거나, 아직 기술적으로 가능하지 않은 부분을 원격 근무로 전환하려고 했기 때문이라고 설명하겠지만 이는 만족스러운 해답은 아니다.

사회문화적인 접근은, 원격근무는 단순히 경제학적인 논리로 전환될 수 없으며 이 제도가 도입되고 정착되기 위해서는 기술적인 요건만이 아니라 사람들 사이의 관계와 문화에 대한 고려가 있어야 함을 주장한다. 또한 원격근무의 도입으로 인하여 자본과 노동이 모두 이익을 보는 것은 아니며 자본의 이해를 담보하면서 노동자들에게는 불균등한 영향을 미치는 가운데 노동자는 파편화되고 있으며 그들 사이의 연대가능성에도 잠식되고 있다는 것이 이들 연구의 주요결론이다(조성혜, 1995; 송호근, 1996; Perlow, 1998; Rognes, 2002 등). 위에서 인용한 원격근무의 확산이 이루어지지 않는 이유에 대하여 이 접근에서는 조직구성원간의 단결을 중시하는 조직문화(송호근, 1996)나 역할구분을 제대로 하지 못함으로써 오는 갈등(boundary control)(Perlow, 1998)에 기인한 것으로 본다.

3. 연구관심 및 연구방법

기존의 문헌을 검토해 보았을 때 부족한 부분의 하나는 원격근무가 노동에 미치는 영향에 관한 부분인 바, 많은 글들이 간과했거나 다루고 있다고 해도 부분적으로만 언급하고 있어 이 분야에 대한 연구가 매우 시급하다. 이런 인식하에 본 글에서는 광범위한 문헌조사를 통해 원격근무가 노동을 어떻게 변화시키고 있는지를 살펴보려 한다. 서론에서도 지적했다시피, 본 글은 어떠한 사례를 통해 기존의 이론을 검증하려는 의도를 지닌 것이 아니라 기존연구 성과와 신문이나 잡지 등의 기사를 통해 현실에서 나타나는 노동의 변화를 포착해보려는 시도이다. 다만 제도가 정착되지 않은, 도입단계라는 현실을 고려하여 미국의 문헌에 많이 의존하였으며, 한국의 경우도 자료가 가용한 한 참고하였다.⁶⁾ 이러한 노력을 통하여 원격근무에 대한 기존의 편향적인 시각을 넘어서 근무형태의 변화가 가져올 수 있는, 그리고 실제로 야기하고 있는, 보다 복잡하고 다층적인 측면들을 보여주어 정책입안자들이 참고할 수 있다면 본고가 바라는 최소한의 목적은 달성되는 것이라 하겠다.

6) 자료의 사용에 관하여 약간의 변명이 필요하리라 생각된다. 원격근무의 도입초기 단계이며 원격근무를 도입하는 것이라기보다는 정규직을 비정규직으로 만들기 위해 원격근무라는 수단을 사용한다는 판단이 들 만큼 왜곡된 현실에서 보다 정확하고 현실적합한 분석을 하기에는 일차적인 자료가 부족하다고 느끼는 것은 비단 저자만의 고충은 아닐 것이다. 원격근무가 어느 정도 진행되고 있는가에 대한 일반통계도 하나 없는 현실에서 나름대로 원격근무가 빠르게 확산되고 있는 미국의 경우를 참조하는 것은 최소한의 합리성을 지닌 선택이 아닐 수 없다.

Ⅲ. 원격근무와 노동의 변화

원격근무라는 제도가 단순히 출퇴근하는 방식 변화의 문제라고 한다면, 그래서 집과 회사 사이를 오가면서 드는 시간을 줄이는 것의 문제라고 한다면 현재의 원격근무의 방식보다는 기업 근처에 사택이나 기숙사를 마련하여 노동자들이 들어와 살 수 있게 하는 것이 가장 효율적인 방법일 것이다. 하지만 이런 방식을 택하지 않고 위성센터나, 근린작업센터 혹은 고객의 회사에서 업무를 볼 수 있도록 하는 것은 그만큼 다른 전략이 존재하며 이러한 전략이 다른 선택대안에 비해 기회비용면에서 우월한 이점을 가지고 있기 때문이다.⁷⁾ 이 장에서는 이러한 인식하에 원격근무라는 노동조직의 변화를 계기로 노동에 대한 자본의 전략이 어떻게 변화하고 있으며 그것이 노동에 어떠한 영향을 미치고 있는지 살펴본다.

1. 원격근무와 고용형태의 변화

원격근무가 단순히 정보통신기술을 이용한 통근방식의 변화라고 보는 것은 매우 순진한 발상이다. 물론 통근형태의 변화라는 것이 중요한 계기 중의 하나이긴 하지만 이는 매우 부차적인 문제이며 진정 중요한 핵심은 직무의 재구조화와 노동자와 직무사회의 관계, 노동자와 노동자 사이의 관계 그리고 보다 중요하게는 노동과 자본의 관계를 재설정한다는 데 있다. 본 절에서는 이러한 계기들이 어떠한 논리를 통해 고용형태의 변화로 나아가고 이것이 노동자에 미치는 영향은 어떠한 것인지 살펴본다.

우선 원격근무를 시행하는데 있어 핵심은 기존의 직무를 재구조화하는데 있다. 현재까지의 기술적인, 그리고 문화적인 한계 상 원격근무에 적합한 직무는 제한이 되어 있기 마련이므로 현재의 제약 내에서 가능한 직무를 구성하는 작업이 선행되지 않으면 원격근무가 목적으로 하는 비용절감의 효과는 거두기 어렵다. 원격근무가 개념상 정보통신기술을 활용한 근무형태라는 것을 염두에 두면 직무의 성격이 정보통신기술로 변환가능하면서 의사소통에 큰 무리가 없는 것, 이런 면에서 회사 내부의 인사들과 대면접촉이 적게 요구되는 것들로 이루어진다. 이렇게 직무를 재구조화시키는 과정에서 기존의 작업들이 가지고 있던 성격은 바뀌어지게 되고 이 직무들이 가지고 있던 가치 또한 변화하게 마련이다. 예를 들어 회사에서 오락 프로그램

7) 노블(Noble)이 수행한 수치제어(NC)기계에 관한 연구는 이러한 점을 명확히 보여주고 있다. 노블은 연구를 통해 노동자를 탈숙련화시키는 수치제어 기계와 노동자의 숙련에 의존하는 수치제어 기계가 기술적으로 가능했고 두 기술 모두가 장단점이 있었지만 자본측의 노동통제 목적에 적합한 전자가 선택되었다는 점을 보여주었다(안성우, 2002: p.9에서 재인용).

램을 개발하던 사람이 부서의 서버를 관리하는 업무를 동시에 맡고 있었다고 한다면 이러한 직무는 재구조화되어 프로그램을 개발하는 것만 따로 떼어 다른 부서의 노래프로그램 개발 직무와 결합시킨 후 원격근무로 돌릴 수 있는 것이다. 이 과정에서 또 하나의 핵심적인 계기 중의 하나는 새로 만들어지거나 재구조화된 직무를 노동자에게 배분하는 차원에서 생겨난다. 즉 어떤 노동자에게 원격근무를 시킬 것이고 어떤 노동자에게 회사에 남도록 할 것이며 이들의 직무사이에 가치의 분배를 어떤 정도로 설정할 것인가가 매우 중요한 문제로 나타난다.

이러한 문제들을 잘 보여주는 것이 한국 IBM의 사례인데 한국 IBM의 경우 원격근무를 실시하면서 고객과 밀접히 관련된 업무를 수행하는 영업직원 전체와 고객사의 시스템 개발 및 유지·보수 인력 등 원격근무를 하는 직원 55%, 인사, 총무, 재무 및 회계 등 지원부서에 해당하는 인력 17%, 원격근무 실시 전 사무보조나 간단한 재무 업무등과 같은 단순한 업무를 아웃소싱으로 전환한 약 28%의 인력으로 재구조화시켰다(조지원 외, 2000). 여기에서 핵심적인 문제가 되는 것은 이전에 정규직의 사원으로 근무했던 직원들을 아웃소싱을 통해 비정규직화한 것인데, 이는 원격근무를 통한 노동조직의 변화가 노동자에게 어떠한 영향을 가지고 오는지를 잘 보여준다.

하지만 보다 극적인 사례를 보여주는 것이 한국통신에서 114안내원을 대상으로 원격근무제를 도입한 것이다. 이들은 114안내원을 원격근무로 돌리면서 정규직으로 존재하던 직무를 계약직으로 대체하였는데, 1인당 인건비 절감액이 1,800만원으로 추산하고 있다(조지원 외, 2000). 원격근무를 도입한 전후로 114안내원이 했던 직무에 큰 변화가 없었으리라는 점을 감안해 볼 때 이 사례는 정보통신기술에 의한 원격근무로의 근무형태 전환이 기술적인 직무의 성격을 바꾼다기보다는 기술도입으로 이데올로기적 정당성을 확보하면서 자본의 이해에 맞추어 노동관계를 변화시킨다는 점을 잘 드러내 주고 있다.

물론 고용형태가 변화한다는 것 자체는 아무런 문제가 되지 않을 수 있다. 하지만 최근의 연구에 의하면 정규직과 비정규직의 차이가 매우 크다는 점을 염두에 두었을 때 이는 매우 우려되는 결과가 아닐 수 없다.⁸⁾ 즉 노자간의 발전을 위해서라기보다는 자본의 일방적인 비용삭감전략으로 인하여 원격근무를 도입하면서 기존의 직무를 비정규직화하여 노동에 대한

8) 김유선의 연구에 의하면 비정규직은 임금의 측면에서 정규직의 52.7%를 받고, 노동시간은 1.5시간이 길며, 사회보험 가입에 있어서도 정규직은 79~95%가 가입되어 있는데 반해 비정규직은 22~25%만이 가입되어 있는 등 여러 노동조건 측면에서 많은 차이를 보이고 있다(김유선, 2003). 물론 시간상의 차이로 인하여 직접적인 비교가 불가능한 것이 사실이지만 당시의 상황이 현재의 상황보다 좋았다는 증거는 어디에서도 찾아볼 수 없다. 심지어 그 반대가 진실일 가능성이 높다.

통제를 강화하는 동시에 노동자를 불안정하게 만드는 것이다⁹⁾(조성혜, 1995: 79쪽; 송호근, 1996).¹⁰⁾ 또한 우리나라에서 이러한 형태의 원격근무가 성행한다는 것은(한국전산원, 2000), 노동자 복지에 대한 사회적 인식이나 제도적인 조건이 매우 미흡한 현실에서 시급히 시정되어야 할 점으로 생각된다.¹¹⁾

2. 원격근무와 노동통제

선진국의 경우 복지제도가 잘 발달되어 있고, 경제적으로 풍요로운 사회이기 때문에 삶의 질에 대한 관심이 매우 높다. 따라서 경제적인 여유보다도 시간적인 여유에 대한 욕구를 더 중시하는 경향이 있으며, 그 결과 삶의 설계주체로서 '개인'이라는 사고가 등장하게 되었다. 이들은 '고용되기(payed employment)'보다는 스스로 일을 하고 싶을 때 일을 할 수 있는 '노동의 기회(work opportunities)'를 중시하였고, 원격근무는 이러한 욕구를 만족시켜줄 수

9) 조성혜의 연구가 진행될 당시 재택근무자 중 90%정도가 직업 안정성이 보장이 안 된 임시직에 속하며 정규종일제는 8.5%에 불과했다.

10) 이러한 노동의 불안정화 위협에 가장 노출되기 쉬운 집단은 여성과 장애인과 같은 취약집단이다. 사회정서상 육아나 가사의 상당부분을 책임져야 하는 여성의 경우, 조금이라도 가정경제에 도움이 되고자 하는 의도는, 낮은 수준의 임금과 열악한 작업환경, 높은 노동강도 등을 수반하는 저급화된 원격근무의 희생양으로 전락할 가능성이 높다(여성의 원격노동의 경험에 대해서는 본고 3장 3절을 참조할 것). 또한 활동이 불편하지 않을 정도로 약한 수준의 장애를 보이고 있는 사람의 경우 생산적 복지(workfare)라는 미명하에 단순노동의 피해자로 전락할 가능성이 높은 것 또한 부정할 수 없다. 나운환은 원격근무에 장애인을 채용함에 있어 1) 노동력착취, 즉 고용형태로 인한 복지혜택의 미비와 각종 불이익 가능성, 2) 재활의 궁극적 목표인 통합에 반하여 사회적 분리가 강화될 가능성, 3) 안전위생과 산업재해의 문제, 4) 노조활동의 제약 등의 문제에 주목해야 한다는 주장을 한다(나운환, 정보공학이...; 박석돈 외, 2004도 참고할 것). Anderson et al의 경우 일반적인 수준에서 장애인에게 있어서의 원격근무제가 주는 매력과 수입원, 혜택들, 사회적 통합 및 직무만족도 등과 같은 결과들에 대해서는 비장애인의 원격근무와 일반직장에 근무하는 장애인들과 비교되어야 하며, 고용주는 원격근무자의 가정에서 일어날 수 있는 여러 가지 상해들에 대해 항상 주의를 기울이고 기업체에서 가정에 제공하는 장비들로 인한 위협들에 책임을 져야한다는 견해를 내놓고 있다(Anderson et al, 2001).

11) 김성국(2000)의 경우, 원격근무자들을 대상으로 설문조사를 한 결과 고졸과 전문대졸의 경우 원격근무에 반대하는 입장을 취하는데 반해, 대졸의 경우 찬성을 취하는 입장이 강하며 이는 통계적으로 유의미함을 발견하였다. 우리나라의 노동시장이 학력에 의해 분절화 되어 있다는 점을 생각해 볼 때, 저임금과 저급의 노동을 하고 있는 층에서는 원격근무가 자신의 상황을 악화시키는 반면 보다 나은 조건에 있는 노동자에게는 그 영향이 덜한 것으로 해석할 수 있다. Hill et al(1996)는 이러한 점에 주목하여 원격근무가 노동자를 양극화시키는 요인으로 작용하고 있다고 보고 있다.

있는 대안으로 받아들여졌다(손연기 외, 2001). 즉 자신이 근무형태를 결정할 수 있다는 점, 또 자신이 하고 싶은 시간과 공간에서 일을 할 수 있다는 점, 그리고 자본의 통제를 받지 않고 일을 수행할 수 있다는 점은 자본에 종속된 노동자라기보다는 자신의 사업을 운영하는 자영업자와 같은 느낌을 주게 되었고 이는 원격근무의 커다란 장점으로 꼽히고 있다. 하지만 과연 이러한 독립적인 성격이 현실에서 나타나고 있는지는 의문이 아닐 수 없다. 진정 자신이 근무형태를 결정할 수 있는지, 그리고 원하는 시간에 작업을 할 수 있어 같은 단위시간에 생산성이 높아지는지, 자본의 통제가 없는지에 대해서는 재론의 여지가 적지 않다.

우선 근무형태를 자신이 결정할 수 있다는 것에는 한계가 있을 수밖에 없는데 이는 근무형태 자체를 완전히 결정할 수 없다는 점과 이러한 근무형태를 정할 수 있는 사람이 과연 몇이나 되는가의 문제가 존재하기 때문이다. 첫째로 근무형태를 자율적으로 정할 수 있다는 것은 자본이 가지고 있는 기본적인 속성인 이윤추구에 대한 강한 동기를 적절히 이해하지 못한 것이다. 즉 자본측이 노동자들의 편의를 위해서 원격근무를 가능하게 해 준다기보다는 공간에 대한 비용을 절약하고¹²⁾ 노동자들의 유연한 작업배치와, 앞에서 살펴보았듯이, 직무의 재설계를 통한 인건비하락 등을 통해 얻을 수 있는 이점이 많다는 판단 하에 유연근무제를 도입하는 것이지 원격근무를 도입함으로써 노동자의 편의가 나아지고 복지가 상승함으로써 생산성이 높아지고 이것이 기업의 경쟁력으로 나아가리라고 믿기 때문이 아님을 명확히 알아야 한다. 이런 점을 유념했을 때 모든 노동자를 선택적이 아닌 강제적으로 원격근무로 돌린 한국통신의 사례와 원격근무를 실험적으로 도입하여 실시하던 기업들에서 본 제도를 폐기한 사례들을 이해할 수 있다(조성혜, 1995). 즉 직무와 근무형태의 전환으로 비용이 절약될 것으로 판단된다면 선택이라는 미명은 쉽게 벗어던질 수 있으며, 아무리 노동자의 복지가 올라가고 생산성이 올라간다고 하더라도 투자한 만큼의 이윤이 남지 않으면 언제라도 투자를 회수할 수 있는 자본주의적 속성을 보여주고 있는 것이다.

전문형 원격근무의 자율성에 대해서 이야기할 때 한 가지 유념해야 할 점은 원격근무제를 도입한 회사라고 하더라도 모든 직원을 이 제도로 편입시키지는 않는다는 사실이다. 노동자에 대한 선별기준이 비단 직무에 한정된 것만은 아니다. 다시 말해 원격근무에 적합하다고 분류된 직무¹³⁾가 일단의 노동자와 맞지 않아 원격근무의 대상에서 제외하는 경우도 존재하지만,

12) 원격근무에 대해 컨설팅을 해주는 상담원 질 고든(Gil Gordon)은 다음과 같이 말한다(Hermanmiller, 2001). “최근에 뉴저지에 위치한 거대 소비재 기업과 일을 했을 때, 최고재무관리자(CFO)가 말하길 원격근무를 시도하고자 하는 유인은 각 고용인에게 공간을 제공하는 총비용이 20,000달러에 달하기 때문이다. 이는 공간을 빌리거나 짓는데 드는 비용을 훌쩍 넘어서는 것이라며 다른 여러 가지 요소들 - 주차장, 경비원, 식당보조금 등 - 을 열거했다.”

13) 원격근무가 가능한 직무가 얼마나 되는가 하는 점도 많은 논란을 불러일으켰다. 1984년에 Olson

이러한 경우를 넘어서 직무와 노동자가 합치(matching)한다고 하더라도 노동자에 대한 분류 및 선택을 통해서 일정부분의 노동자는 원격근무를 할 수 있는 자격¹⁴⁾에서 제외된다. 이러한 자격조차 객관적으로 이루어진다고 보다 기업에서 선호하는 사람을 기준으로 주관적으로 이루어질 개연성이 매우 높다는 것 또한 우리는 명심해야 한다. 한 연구에 의하면 더 많은 정보를 가지고 있는 노동자를 원격근무자로 선정할 확률이 높으며 주관적인 동기가 많은 부분 개입하게 된다. 다시 말해 “회사에 더 헌신적인 사람일수록 원격근무를 할 가능성이 높아지는 것이다”(Gao et al, the economics). 이렇게 본다면 원격근무에 대한 적격심사는 직무와 노동자의 성향 그리고 기업의 주관적 판단이라는 다층의 감시체제를 가지고 있는 것으로써 이러한 관문을 통과하는 노동자가 얼마나 될 것인지, 즉 자신이 원하는 근무형태를 ‘선택’할 수 있는 사람이 얼마나 될 것인지는 의문의 여지가 많다.

그렇다면 이렇게 어렵게 원격근무자가 된다고 하면 이들은 자본으로부터 아무런 통제도 받지 않고 자유롭게 자신이 원하는 장소에서 자신이 원하는 시간에 일을 함으로써 생산성을 올리게 되는가? 이들에 대해서 자본은 아무런 통제도 하지 않는가? 전통적으로 노동에 대한 통제를 통해서 이윤을 확대하는 방식을 버리고 다른 방식으로 이윤을 추구하는 것인가? 이 절에서는 이러한 문제를 생각해본다. 하지만 통제의 문제는 원격근무자 일반에 거쳐 동일하게 나타나는 것이 아니다. 시대와 공간에 따라 다양한 통제 방식이 존재하고 산업에 따라 노동자를 관리하는 방법이 다르며 심지어 한 기업 내에서조차도 노동자들의 지위에 따라 이들을

& Primps는 모든 직무의 50%이상이 재택근무로 이루어질 수 있다고 제안했으며 Korte et al은 노동력의 2/3까지는 어떤 형태로든 원격근무를 할 수 있을 것으로 보았다. 하지만 1997년 Moktharial의 연구는 조사대상 중 11%만이 원격근무의 형태가 선호되고, 가능하며 선택된다고 보고하고 있다(Rognes, 2002). 가장 최근의 조사로는 OPM(Office of Personnel Management)의 조사를 들 수 있다. OPM에서는 2004년 조사보고서를 내고 2002년에는 625,313명(35%)의 노동자들이 원격근무에 적합했으나(eligible) 2003년에는 총 751,844(43%) 피고용자들이 원격근무에 적합하다고 발표하였는데 “이는 20%이상이 증가된 수치이다. 원격근무하는 노동자들은 2002년에 90,010명에서 2003년에 102,921명으로 증가하였다. 주목할 만한 것은 처음 원격근무 조사가 실시된 2001년 4월에는 53,389명의 피고용자들이 원격근무를 하였으나 2003년 10월에는 102,921명으로 93%증가했다”(OPM Issues Telework Report, <http://www.opm.gov/viewDocument.aspx?q=317>)고 한다.

- 14) Telework Network의 최고경영자이며 회장인 에드워즈(John Edwards)는 원격근무자가 갖추어야 할 요건으로 다음과 같은 것들을 들고 있다(Edwards, 2001: 13쪽). ▲ 최소한의 감독과 상호작용(feedback)으로 일할 수 있는 능력, ▲ 회사정책과 절차를 잘 따랐다는 기록, ▲ 시간을 조직하고 기한을 엄수하며, 작업흐름을 통제할 수 있을 정도로 월등한 조직능력, ▲ 기술을 잘 다루는 능력, ▲ 명확하고 일관적인 의사소통능력, ▲ 무단결근이 있다고 하더라도 매우 적은 정도로 신뢰할 수 있는 기록, ▲ 접속능력을 포함한 적절한 주택사무실 환경.

관리하는 방식이 다르듯이(Perlow, 1998; 박상언, 2002), 원격근무자에 따라서도 상이한 통제방식의 문제를 겪고 있을 것이라고 추측해 볼 수 있다. 여기에서는 앞에서 유형화한 단순형 원격근무와 전문형 원격근무에 따라 통제의 문제를 지적한다.¹⁵⁾

가. 단순형 원격근무

단순형 원격근무의 경우 원격근무를 자율에 의해서 선택했다기 보다는 기업의 방침에 따라 원격근무로 돌린 경우가 대부분이고 이의 궁극적인 목적은 비용의 절약이다. 이러한 유형에서 실시되고 있는 통제의 유형을 보면 전통적으로 작업장 내에서 행하는 통제를 다만, 전자적(electronic) 형태로 바꾸었다는 것을 알 수 있다. 일례로 출근과 퇴근의 경우 사내 서버접속에 대한 내역을 일지로 작성하여 관리하며 실시간으로 이들이 업무에 임하고 있는지를 체크할 수 있는 장치를 컴퓨터나 전화에 부착하여 이들이 작업을 하고 있는지 휴식을 취하고 있는지, 업무도구 앞에 앉아 있는지 혹은 외출하고 있는지 등을 볼 수 있다. 또한 일별, 월별 접속에 대한 모니터링을 하고 이를 기반으로 인사고과를 작성함으로써 인사관리에 활용하는 방법을 보이고 있다. 이러한 통제방법은 노동자의 현존(presence)을 전자(electronic)로 바꾸었다는 점에서만 다를 뿐 전통적으로 공장에서 행해지는 통제의 유형과 다를 것이 없다.

원격근무의 경우 전통적인 통제와 약간 다른 형태를 띠는 것 중의 하나는 손쉽고 값싼 전자장치를 이용하여, 소비자와의 피드백을 통하여 품질에 대한 통제가 이루어진다는 점이다. 전자적인 통제가 나타나기 전에도 노동자들이 만든 상품에 대한 통제가 이루어지지 않았던 것은 아니지만 휴대폰이나 인터넷의 발달과 확산은 소비자와의 의사소통을 쉽게 함으로써 이들이 경험한 서비스의 질을 평가할 수 있는 수단을 용이하게 만들었고 이러한 품질관리는 노동자의 통제로 이어지고 있다는 점에서 매우 중요한 통제수단의 하나로 생각된다.

단순형 원격근무에서 나타나는 또 다른 통제의 유형은 과업을 기반으로 한 평가인데 이는 프로그래머나 자료입력과 같은 직무에서 찾아볼 수 있다. 이들은 일정정도의 업무를 받고 일정한 시간 내에 결과를 회사에 제출하는 것으로 자신의 업무에 대한 평가를 받는데 전통적인 노동과정에서의 감시와 통제를 없앤 반면 낮은 수준의 책임자율성(Responsible autonomy)(Friedman, 1977)을 도입한데 그 특징이 있다. 즉 노동자가 무엇을 하고 있는가에 관심을 두지 않고 정해진 시간 안에 원하는 결과를 중요시하는 것이 이러한 통제의 특징이라 하겠다. 이 통제 방식은 최근 들어 회사에 소속된 노동자들을 대상으로 하기보다는 계약의 형식으로

15) Wellman et al(1996)은 원격근무가 노동조직에 미치는 영향을 정리하면서 노동자에 따라 통제의 방향이 두 가지로 양극화된다고 보았다. 즉 사무직에 대해서는 통제를 강화하지만 전문직에 대해서는 자율을 증가시킨다는 것이다.

외주(outsourcing)를 주는 방식이 확산되면서 부각되고 있는 통제유형이다.¹⁶⁾

하지만 단순형 원격근무에서 가장 중요한 통제의 원천이 되는 것은 해고의 가능성이라고 할 수 있다. 단순형 원격근무자의 경우 대부분 파트타임이거나 계약직으로 되어 있어서 직업 안정성이 낮으며, 법적, 제도적 신분보장이 안돼 마음대로 해고시키기가 쉽다(박미혜 외, 2001). 이러한 해고의 용이성은 노동자의 거부나 비타협을 원천적으로 봉쇄하며 자본의 요구에 순응할 수밖에 없는 고용구조를 형성하면서 노동자에 대한 통제를 강화하는 방향으로 작용하고 있다. 더군다나 실업이 일상화되고 경기가 하락국면에서 벗어나지 못하고 있는 근래의 시기에 해고의 위협은 이중삼중의 통제를 담당하는 기제로서 작용할 가능성이 매우 높다.

나. 전문형 원격근무

전문형 원격근무에 있어 가장 핵심적인 통제 방식은 앞에서 지적한 책임 자율성이다. 하지만 이는 단순한 형태의 책임 자율성과는 차이점을 보인다. 즉 앞서의 논의가 근무형태에 대한 선택권도 부여하지 않은 채 과업을 주고 결과를 요구하는 교환의 형태였다고 한다면 전문형 원격근무에서는 처음부터 근무형태를 고를 수 있는 선택권을 주면서 노동과정에 대해서는 관심을 두지 않으며 과업에 대한 통제를 중시하고, 기업에 소속된 노동자라기보다는 독립자영업자와 같은 정체성을 부여한다는 측면에서 매우 복잡한 유형의 통제라 할 수 있다. 그렇다면 이러한 책임 자율성은 어떠한 방식으로 구조화되어 있는지 살펴보도록 하자.

우선 선택의 자율성이라는 부분은 앞에서 제시한 고용형태를 선택할 수 있는 자유, 시간과 공간을 선택할 수 있는 자유로 이루어진다. 고용선택의 자유에 관해서는 이미 앞에서 상세히 논했기 때문에 여기에서는 논외로 하면, 일할 시간과 공간의 선택에 자신의 재량에 따라 일을 하도록 맡겨둔다는 점에서 매우 획기적인 통제의 변화라고 할 수 있다. 즉 공간을 자유화한다는 것은 회사의 감시가 미치지 않는 곳에서 자유롭게, 상사나 하급자의 시선에 구애받음이 없이 일할 수 있다는 것을 의미하기 때문이다.¹⁷⁾ 또한 시간을 자율화한다는 것은 기존의 획일적

16) 이는 고용관계를 유사자영업자(quasi self-employment)로 보이도록 만들면서 고용주로서의 책임을 노동자에게 전가하는 전략의 일환으로써, 유연성에 대한 논의가 매우 중요한 부분을 차지하고 있는 오늘날 매우 커다란 문제가 되고 있다(Vittorio Di Martino, 2001).

17) 노동과정 연구자들은 기본적으로 상사의 통제를 자본의 통제로 보는 관점, 즉 권위(authority)의 맥락에서 출발하기 때문에 이 부분에 상사의 통제에 대해서는 매우 많은 연구들이 축적되어 있다. 하지만 하급자들의 시선 또한 무시할 수 없는 연구주제이다. 예를 들어 높은 위치에 있는 사람이 업무수행을 게을리하게 된다면 하급자들 또한 권위에 복종하지 않는 관습을 익히게 된다. 이런 면에서 하급자의 시선을 통해 자본주의적 정신을 내면화하는 연구는 시급한 연구주제의 하나일 것으로 생각된다.

인 인간관에서 벗어나 개개인의 생활리듬과 생체리듬에 맞추어 일을 할 수 있게 함으로써 보다 노동자 친화적인 환경에서 업무를 수행할 수 있을 것으로 기대하게 만든다. 그럼으로써 노동자의 사기와 능률이 오르고 따라서 기업의 생산성이 진작된다는 것이 원격근무를 옹호하는 사람들의 핵심논지이다.

하지만 과업을 통한 노동자에 대한 관리가 존재하는 한 노동자의 자율성은 그리 큰 의미를 가지지 못할 것이다. 즉 노동자의 자율성이 존재한다고 하더라도 과업이 정해져 있는 한 일정 시간을 일해야 한다는 것은 숨길 수 없는 사실이며, 이 과업이 많은가 혹은 적은가에 따라라도 노동의 강도와 시간은 천차만별로 달라질 수 있다. 또한 자본주의적 기획이 노동자의 노동 수취를 기반으로 성립된 것이었으며 노동과정은 이러한 노동을 전유할 수 있는 효과적인 수단에 불과한 것이었다는 점을 염두에 둔다면 과업에 의한 책임 자율성은 노동통제가 사라졌 다기보다는 더 효율적이며 눈에 보이지 않는 방식으로 변화하고 있다는 것을 보여준다. 더군 다나 이러한 과업의 할당이 노동시간을 줄이기보다는 늘리는 방향으로 나아가고 있다는 증거 를 보면(Nie et al, 2002) 노동의 자율성이라는 명제가 얼마나 허구적인 것인가를 알 수 있다.

과업에 대한 통제는 선택의 자율성과 맞물리면서 내면의 통제를 강화하는 방향으로 나아가 고 있는 것으로 생각된다. 즉 자신이 근무유형을 선택할 수 있기 때문에 회사 외부에서 근무 를 할 경우 일정정도의 업무를 완수해야 한다는 명령은 보다 강력한 통제가 될 수 있다. 기업 내부에서 업무를 수행하면 다른 사람들의 시선에 의해 노동과정이 드러나고 이는 정해진 시 간에 자신이 해야 할 만큼의 일을 하지 못했을 경우, 합리적인 방어막이 될 수 있지만, 다시 말해 시간에 비해 업무가 과중하다는 것을 간접적으로 증명하는 것이 될 수 있지만 노동과정 이 가려져 있는 곳에서는 이런 논리가 통하지 않기 때문에 가능한 한 주어진 업무를 끝마치 기 위해 가능한 여러 수단을 사용할 수밖에 없다. 그럼으로써 과업을 끝마쳐야 한다는 책임의 식이 자리를 잡아가게 되고 이는 스스로를 통제하는 내면의식을 키울 수 있다.¹⁸⁾

하지만 이러한 책임 자율성의 정도가 과장되어서는 안 된다. 비록 전문적 원격근무자의 경 우에 그 빈도와 강도가 덜하기는 하지만 단순한 원격근무자의 경우처럼 전자적 방법을 통한 관리가 가려져 있을 뿐, 없는 것은 아니기 때문이다. 예를 들어 “일부 기업에서는 원격근무자 들이 얼마나 빨리 전화나 이메일 등에 응답해야하는가에 대한 지침을 세움으로써”, “반면 다 른 회사들은 것처럼 공식적이지는 않지만 역시 더 조용한 IT 직원들에게 통신시점을 놓치면 그에 따른 책임을 질 수 있음을 주지시키기 위해 노력”한다(박호경, 2001). 이러한 통제는 과 업달성을 위한 직원들 사이의 의사소통이라는 문제로 합리화함으로써 간접적인 감시의 문제

18) 이런 점에서 에드워즈는 원격근무자가 갖추어야 할 요건의 하나로 시간을 조직하고 기한을 엄 수하며, 작업흐름을 통제할 수 있을 정도로 월등한 조직능력을 들고 있음을 상기하자.

를 보완하면서 해결하고 있는 것이다.

마지막으로 지적하지 않으면 안 될 통제전략의 하나는 노동자의 분할을 통한 통제이다. 시간과 공간이 노동자 개인의 선호에 따라 분리되기 때문에 서로간의 만남은 우연화되고 사회적 연결망을 형성할 수 있는 대면접촉의 빈도가 줄어들 수밖에 없기 때문에¹⁹⁾ 이는 노동자들간의 연대의식을 형성하는데 심각한 장애를 일으키게 된다. 또한 원격근무가 소수만이 누릴 수 있는 특권으로 인식되는 한, 혹은 그 반대의 경우에 원격근무를 하지 않을 수밖에 없는 상황이 되는 한 노동자들 사이의 관계도 소원해 지기 때문에 갈등관계로 나아갈 수도 있다. 하지만 이러한 노동자들의 분리와 파편화는, 현존(presence) 자체가 주는 조직과 공동목적에 대한 헌신이라는 상징적의미를 파괴함으로써 기업의 목표에 반할 수 있다는 모순을 안고 있기도 하다(Rognes, 2002).

이러한 노동자들의 분할은 숙련이라는 면에서도 심각한 문제를 야기할 수 있다. 전통적으로 노동자의 숙련은 사내훈련(on-the-job training)을 통해 전승되는 것으로, 이러한 사내훈련은 개별기업의 특수한 직무를 발전시키며 이로 인해 다른 기업에 비해 경쟁력 있는 시장지위의 획득과 유지를 가능하게 하는 핵심적인 작동고리로 인식되었다(Doeringer & Piore, 1985). 하지만 원격근무를 채택하는 기업에서는 통상 기업에 신입으로 들어와 적응하는 최소한의 기간이 지나면 사외로 빠져나가 작업을 하기 때문에 기업특수적인 숙련을 익힐 기회가 극소화되고 기업특수적인 숙련이 자체적으로 발전하기는 매우 어렵다. 이러한 조건하에 노동자들은 기업특수적인 숙련보다는 보다 일반적인 숙련을 추구하게 되고 이는 결국 기회주의적인 행위로 나아가 매우 불안정한 고용관계를 유지할 수밖에 없는 상황을 초래하고 있다(Williamson, 1981). 이는 또한 숙련을 익히는 비용을 기업에서 노동자에게 전가시키는 기회로 볼 수 있다.

3. 원격근무와 시간경험의 변화

원격근무가 도입되면 통근시간이 없어지거나 감소함으로써 노동자와 회사 모두에 이익을 주리라는 예상은 원격근무를 옹호하는 측의 강력한 논거 중 하나이다. 일정시간의 근로시간을 정해 놓고 그 시간 이외는 노동자의 시간으로 보면 통근조차도 노동자의 자유시간으로 현

19) 물론 work group이나 다른 인터넷 수단을 통해 노동자들간의 접촉이 온라인에서 이루어진다는 사실이 지적되어왔으나 이들의 성격이 어떠한 것인지에 대해서는 많은 논쟁이 이루어지고 있다. 일각에서는 관리의 목적으로 만들어지기 때문에 노동자를 통제하는 수단으로 기능한다고 보고 있으며 웹상에서 노동자들의 자율성이 보장되며 이는 의미있는 변화를 야기하기도 한다는 시각도 존재한다(Wellman et al, 1996 참조).

상하기 때문에 전통적인 시각에서 보았을 때 이러한 여분의 시간은 자본의 권한 하에 있는 것은 아니지만, 자본의 입장에서는 적어도 이러한 시간이 생산성 향상을 위한 시간으로 사용될 것으로 기대한다. 하지만 자본의 입장에서는 이렇게 줄어든 통근시간을 넘어서 이전에 자유의 영역으로 치부되었던 노동자의 시간에 대해서도 통제를 행사하길 원하는 것은 너무도 당연한 논리이다. 이런 점에서 Autor가 “이메일과 회사서류에 대한 원거리 접근은 많은 노동자들이 집이나 다른 곳에서 자신들의 일을 수행할 수 있도록 만들 것이며 원거리 노동으로부터 얻는 효율중의 하나는 비생산적인 출퇴근 시간을 줄일 수 있다는 점에 있다. 또한 집에서 인터넷에 접근할 수 있는 피고용자들이 회사에서 일하며 보내는 시간을 줄이지 않고 집에서 일하는 시간이 많아질 것이라는 몇 가지 증거들이 있다(Autor, 2001)”고 말했을 때 이는 자본의 입장을 충실히 대변해 준 것이다. 그리고 이러한 그의 주장은 매우 신빙성 있는 증거에 의해 뒷받침된다.

한 연구결과에 의하면 전일제(full-time)나 단시간(part time)근로를 하는 정규노동자들 중의 4%는 인터넷접근이 가능한 이후로 집에서 일하는 시간이 줄었다고 응답을 하였다. 하지만 16%는 일터에서 일하는 시간은 줄지 않았으나 집에서 일하는 시간이 늘어났다고 응답을 하였으며 9%는 집과 일터, 모두에서 일하는 시간이 늘어났다고 응답했다. 일주일에 5시간 이상 인터넷을 사용하는 사람중 1/4이상이, 인터넷의 사용은 일터에서 일하는 시간을 줄이지 않으면서 집에서 일하는 시간은 늘렸다는 응답을 하였다(Nie et al, 2002). 한마디로 정보통신기술의 사용은 노동자의 시간을 줄인다는 세간의 믿음과는 달리 노동시간을 늘리는 방향으로 나타나고 있는 것이다.

이렇게 노동에 대한 절대적인 시간이 늘어났다는 것 뿐 아니라 상대적으로 노동의 가치가 하락하고 전통적인 ‘하나의 직업모델’이 위기를 맞게 되면서 이차적인 직업으로서 원격근무에 대한 수요가 증가하고 있다는 사실은 노동자의 자아실현이나 삶의 의미를 위해서 쓰여져야 할 시간이 최소한의 생계를 유지하기 위한 부가노동으로 전환될 수밖에 없는 뼈아픈 현실을 보여주고 있다.²⁰⁾ 매일 나오는 신문이나 뉴스에서 알 수 있듯이 현재 노동시장에서 하나의 직업으로만 생계를 유지하기에는 매우 어려운 사람들이 널리 퍼져 있으며 조만간 쉽게 줄어들 것으로 보이지도 않는다. 기술의 발달로 인한 실업(Rifkin, 1996)이나, 정보통신기술의 발달로 인한 노동의 비정규직화(채구묵, 2002)에 대한 논의를 통해서 우리는 이러한 하나의 직업모형이 위기를 맞으면서 노동자들이 2개 이상의 직업을 갖도록 강요하고 있으며, 이는 다

20) 최근 이러한 노동자들을 대상으로 원격근무를 미끼로 한 사기가 늘어나 사회적 문제가 되고 있다. 예를 들어 010번호 이동성제도에 따른 홍보글 올리기 채택알바를 미끼로 휴대폰을 구입하도록 하는 사기행각이 인터넷을 통해 급속도로 확산되고 있다(경향신문, 2004/7/12).

시 한번 노동시간에 대한 자본 통제의 강화를 가속화한다는 사실을 알 수 있다.

이러한 논리의 연장선상에서 이동근무에 대한 평가도 가능하다. 이동근무는 회사에서 집으로, 자신의 기업에서 고객의 기업으로, 혹은 노동자의 휴가시 머무는 장소에서 결재나 인력관리, 일의 진행상황 보고 등과 같은 기업의 업무를 볼 수 있도록 전자적으로 연결하여 실제 관리를 행하는 것을 말한다. 원격근무가 도입되기 전에는 이러한 시간이나 공간은 자본주의적 노동이 침투하지 못하고 노동자의 자유시간으로 남겨진 것이었던 것임에 반해 정보통신기술의 발전은 이러한 조그마한 시간 또한 전유함으로써 빈틈없는(Seamless) 노동시간 관리의 방향으로 나아가고 있다.

이러한 논의는 노동자의 시간을 자본의 통제 하에 두는 기제로 정보통신기술을 이용함으로써, 노동시간을 식민화하는 방향으로 나아가고 있다는 사실을 보여주고 있다. 물론 자본주의 기획은 애초부터 노동자의 시간에 대한 착취를 핵심으로 형성, 발전되어 왔다는 것은 재론의 여지가 없다. 이러한 기획을 잘 보여주고 있는 것이 공장의 발견인데, 공장의 발견을 통해서 자본은 자신의 이해에 맞추어 노동자의 시간을 조직하고 강요하는 방법을 터득한 것이다. 하지만 전통적인 의미에서 자본의 시간기획은 한계를 지니고 있는 것이었다. 즉 공장이라는 공간과 노동관련법이라는 제도를 통해 노동자의 시간을 전유할 수 있는 가능성에는 한계가 있는 것이었으며, 노동자의 시간과 노동시간은 눈에 뚜렷하게 보일 정도로 명확하게 나뉘어지고 구분 가능했었기 때문에 노동자들의 시간을 침범하기가 쉽지는 않았던 것이 사실이다. 하지만 정보통신기술이라는 새로운 과학기술은 노동과 자본의 시간배분에 대한 경계를 흐리게 하였으며 노동자에 대한 노동의 시간을 증대시켰고 이러한 작업은 여전히 지속되고 있다(Perlow, 1998).

이러한 노동의 식민화는 비단 노동자 개인의 문제로만 나타나는 것은 아니다. 원격근무에 임하는 많은 이들이 겪는 가장 큰 문제는 일과 가정 혹은 사적인 관계를 정립하는데 겪는 관계이다. 다시 말해 작업장과 가정의 구분이 모호해지고 경계설정에 대한 통제(boundary control)가 원활히 이루어지지 않기 때문에 역할구분에 갈등이 생기게 되고 이는 스트레스를 유발하는 주요요인이 되며 이로 인해 가정 내 갈등은 증폭된다(송호근, 1996; Hill et al, 1996). 경계설정의 어려움에서 생기는 스트레스는 심지어 가정 내 폭력을 증가시키는 원인이 되기도 한다(Rogers II, 2000).²¹⁾ 특히 이러한 스트레스는 원격근무의 가장 커다란 수혜자라

21) 물론 이러한 영향이 모든 원격근무자에게 동일하게 적용될 것으로 보이지는 않는다. 소수의 화이트칼라노동자들은 원격근무가 제공하는 유연성으로 많은 혜택을 받고 있고 이들에게서 가정 폭력의 가능성은 매우 낮은 것으로 조사되었다. 하지만 저임금의 블루칼라 원격근무자들은 이러한 위협에 더 노출되어 있다(Rogers II, 2000).

고 주장되는 여성에게서 많이 나타날 가능성이 높으며 이에 대한 경험적 증거를 찾기란 어려운 것이 아니다.²²⁾ 즉, 여성의 경우 사회정서상 육아와 가사를 책임지는 역할을 맡고 있어 여분의 시간에 가정에 조금이라도 경제적인 도움을 주기 위하여, 혹은 직장을 다니다 출산이나 양육을 위해 원격근무에 지원할 만한 유인이 많은 것이 사실이다. 하지만 많은 경우 이들은 다시 회사로 돌아오는 경우가 흔하다. 애초에 육아나 가사 혹은 간호의 문제 등으로 재택근무를 지원하였으나 기대와는 달리 낮에는 육아문제로 작업할 시간이 모자라 야간작업을 할 수 밖에 없어 육아와 일의 이중부담이 생기거나 일의 구분이 모호해지면서 다양한 스트레스를 경험하기 때문이다(Mogelonsky, 1995; Mirchandani, 1998).²³⁾

IV. 결 론

원격근무가 노동자에게 미치는 영향은 다차원적인 측면에서 이루어지고 있으며 원격근무에 관한 대개의 문헌들이 주장하듯이 장밋빛 미래만을 갖고 있는 것은 아니다. 오히려 그 반대로 고통과 불안의 미래를 선사하고 있다고 볼 증거들이 존재한다. 본 고에서는 이러한 측면을 고용형태의 변화, 노동통제의 변화 그리고 노동외부에서 일상생활의 변화를 통해 살펴보았다. 고용형태와 관련해서 살펴보면, 원격근무를 도입함으로써 많은 기업에서 정규직 노동자를 비정규직으로 전환하여 낮은 임금을 지급하고 각종 부가급여와 기업복지를 삭감하는 정책을 취함으로써 직업을 격하(degradation)시켰다. 전통적인 작업장에서 볼 수 있는 직접적 통제를 전자적인 방식으로 재구성한 통제와, 과업과 책임 자율성을 근간으로 하는 통제가 노동자의 노동시장적 지위에 따라 차별적으로 적용되고 있으며 이는 궁극적으로 노동자 사이의 연대를 저어한다는 것이 노동자통제와 관련해 살펴본 내용이었다. 또한 과업에 따른 통제로 인하여 노동자의 시간은 점점 자본주의적 노동으로 전환되고 있으며 이러한 전환은 스트레스를 불러일으켜 노동자의 건강을 해치거나 타인, 혹은 가정 내 갈등을 야기한다는 것이 마지막에서 정리한 내용이었다. 이러한 연구결과를 기반으로 몇 가지 정책적 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 원격근무로의 전환이 고용형태의 하락을 비롯한 노동자의 사회적·경제적 지위를 떨

22) Wellman et al(1996)은 원격근무가 남성과 여성의 역할을 어떻게 강화시키는가에 대한 좋은 문헌검토를 제공해주고 있다.

23) 실제로 1994년의 한 조사에 따르면 응답자의 32.6%가 원격근무로 인해 스트레스를 덜 받을 것이라고 응답한 반면 36%는 개인적인 시간을 구분하기 힘들기 때문에 더 많은 스트레스를 받을 것이라고 응답하였다(Mogelonsky, 1995).

어뜨리는 방향으로 추진되어서는 안 될 것이다. 이러한 방향으로의 변화는 노동자의 사기를 떨어뜨려 노동생산성을 악화시키고 이는 다시 기업의 채산성을 악화시켜 노동자의 지위를 격하시키게 되는 악순환의 시작을 의미할 수 있다. 더군다나 사회안전망을 도입하는 단계에 있는 국내 현실에서 급작스런 노동지위의 하락은 개인적인 문제를 넘어서 사회적인 문제로 확대될 가능성이 있다는 점을 명시해야 할 것이다.

둘째, 노동통제와 과업을 강화하는 방향으로 나아가서는 안 될 것이다. 앞서 살펴본 것처럼 원격근무로의 전환은 새로운 환경에 적응한다는 차원에서나 업무와 휴식 혹은 업무와 가사의 경계를 구분하기 힘들다는 면에서 매우 심각한 스트레스를 유발하며 이러한 스트레스는 노동통제가 증가될수록, 과업이 많아질수록 증대될 수밖에 없다는 것은 명확하다. 이런 점에서 노동통제와 업무를 줄일 수 있는 방법을 찾아야 할 것이다.

셋째, 원격근무로 야기될 수 있는 문제를 다룰 법제도의 정비가 필요하다. 원격근무는 노동자의 사생활 감시, 재택근무자의 근무 중 과실 및 산업재해의 문제, 과업의 확대에 의한 초과근로에 대한 보상문제 등 다양한 이해의 충돌을 야기할 것으로 생각된다. 따라서 여러 차원에서 문제를 생각해 보고 이에 대처하는 자세가 필요하다.

하지만 무엇보다도 노동소외적인 정책에서 탈피하는 것이 가장 시급한 것으로 생각된다. 즉, 앞에서 살펴본 모든 문제는 노동자와의 협상이나 타협 및 양보를 통해서 이루어졌다면 바람직한 방향으로 나아갈 수 있었던 것들이다. 일례로 원격근무를 통한 비정규직화의 문제를 노동자와의 대화로 해결해 나갔다면 그렇게 많은 노동자들을 희생시키지 않았을 것으로 생각된다. 또한 과업에 있어서도 노동자와 상의하고 업무를 배분한다면 심각한 스트레스를 받지 않게 되고 이는 노동자의 동기를 북돋아 더 높은 생산성을 낼 수 있다. 이런 점에서 노사간의 대화는 매우 중요하며 명분의 차원에서만 노사협력을 외칠 것이 아니라 실질적인 차원에서 노사협력을 담보할 수 있는 제도를 만들어내야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김성국, 2000, 「원격근무 도입과 조직 생산성 -구성원의 태도와 조직문화를 중심으로」, 『생산성논집』, 제14권, 제3호(2000년 12월)
- [2] 나운환, 「정보공학이 재할현장에 미치는 영향에 관한 연구」
- [3] 박미혜·차은영, 2001, 「기혼여성 인력활용을 위한 원격근무(telework)의 고찰」, 『사회과학』, 제40권 제1호(통권 제52호), 303-329쪽
- [4] 박상언, 2002, 「브레이버만 이후 최근까지 노동과정이론의 전개과정에 대한 비판적 고찰」,

- 『산업노동연구』, 제8권 제1호 263-292
- [5] 박석돈 · 이현미, 2004, 「장애인 재택근무에 관한 고찰」, 『중복 · 지체부자유아교육』, 제 43호, 107-121쪽, 한국지체부자유아교육학회
- [6] 박호경, 2001, 「직원의 행복은 회사의 이익」, www.ciokorea.com
- [7] 손연기 · 강대기 · 최병목 · 이명진, 2001, 「국내원격근무 실태 및 인식에 관한 조사연구」, 정보통신학술 연구과제 지정조사 00-02
- [8] 송호근, 1996, 「정보시대 재택근무와 그 사회적 조건에 대한 연구-한국과 미국 사례의 비교」, 정보통신학술 연구과제, 95-10
- [9] 안성우, 2002, 「기업 정보시스템 구축과정에 관한 연구-자동차부품업체의 사례」, 서울대학교 사회학과 석사학위논문
- [10] 유홍준, 2003, 「정보화와 직업세계의 변동」, 『정보화와 직업세계의 변화』, 2003년 특별 심포지움, 한국정보사회학회
- [11] 조돈문, 1996, 「정보화와 노동과정의 변화: 자본의 전략적 선택과 딜레마」, 『산업노동 연구』, 제2권 제2호
- [12] 조성혜, 1995, 「재택근무자(텔레커뮤터)의 시공간 행태에 관한 연구」, 서울대학교 지리학과 박사학위논문
- [13] 조주은, 1999, 「국내 원격근무 사례분석을 통한 현황 및 발전방안 모색」, 1999년 전기사회학대회 발표 글
- [14] 조지원 · 김진영, 2000, 「원격근무의 현황과 과제」, 『정보통신정책』, 제12권 21호 통권 267호
- [15] 채구묵, 2002, 「IMF 경제 위기 이후 비정규근로자의 증가원인 분석 및 과제」, 『한국사회학』, 제36집 5호, pp.143~169, 한국사회학회
- [16] 한국전산원, 2000, 「국내원격근무 모델개발 및 활성화 전략 연구」
- [17] Anderson, Jane & Bricout, John C. & West, Michael D., 2001, 「Telecommuting: Meeting the needs of businesses and employees with disabilities」, 『Journal of Vocational Rehabilitation』, pp.97~104
- [18] Autor, David H, 2001, 「Wiring the labor market」, 『Journal of Economic Perspectives』, Winter, pp.25~40
- [19] Burris, Beverly H., 1998, 「Computerization of the Workplace」, 『Annual Review of Sociology』, Vol. 24(1998), pp.141~157
- [20] Doeringer, Peter B. & Piore, Michael J., 1985, 『Internal Labor Markets and

- Manpower Analysis』, M. E. Sharpe, Inc.
- [21] Edwards, John, 2001, 「Telecommuter/Teleworker Selection」, 『The Voice of Technology』, March
- [22] Filipczak, Bob, 1992, 「Telecommuting—a Better way to Work?」, 『Training』, May 1992, pp.53~61
- [23] Friedman, Andrew L., 1977, 『Industry and Labour-Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism』, Macmillan press.
- [24] F-Secure Corporation, 2000, 「Security Risks in Telecommuting」, Whitepaper April
- [25] Gao, Guodong & Hitt, Lorin M., 「The Economics of Telecommuting: Theory and Evidence」
- [26] Hermanmiller Inc., 2001, 「Telecommuting: Working Off-Site」
- [27] Hill, E. Jeffrey & Hawkins, Alan J & Miller, Brent C, 「Work and Family in the Virtual Office-Perceived Influences of Mobile Telework」, 『Family Relations』, July, pp.293~301
- [28] Intel, 2003, 「Practical Telecommuting Technologies」, Whitepaper
- [29] Mirchandani, Kiran, 1998, 「Protecting the Boundary: Teleworker Insights on the Expansive Concept of “ork”」, 『Gender and Society』, Vol. 12, No. 2 (April, 1998), pp.168~187
- [30] Mogelonsky, Marcia, 1995, 「Myth of telecommuting」, 『American Demographics』, June 1995, pp.15~16
- [31] Mokhatarian, Patricia, L., 1998, 「A Synthetic Approach to Estimating the Impacts of Telecommuting on Travel」, 『Urban Studies』, Vol. 35, No. 2, pp.215~241
- [32] Nie, Norman H. & Erbring, Lutz, 2002, 「Internet and Mass Media: a Preliminary Report」, 『IT & Society』, Volume 1, Issue 2, Fall 2002, pp.134~141
- [33] Patricia, Braus, 1993, 「Homework for Grownups」, 『American Demographics』, August 1993, pp.38~42
- [34] Perlow, Leslie A, 1998, 「Boundary Control: the Social Ordering of Work and Family time in a High-tech Corporation」, 『Administrative Science Quarterly』, 43(1998), pp.328~357
- [35] Rifkin, Jeremy, 1996, 『노동의 종말』, 이영호 역, 민음사

- [36] Rogers II, Watson F., 2000, 「A Theoretical Synthesis Of Telecommuting and Incidence of Family Violence」, Master's degree thesis, Virginia Polytechnic Institute and State university
- [37] Rognes, Jon, 2002, 「Telecommuting resistance, soft but strong: Development of telecommuting over time, and related rhetoric, in three organisation」, SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No 2002:1, Stockholm School of Economics
- [38] Vittorio Di Martino, 2001, 『The High Road to Teleworking』, Geneva 2001, International Labor Organization
- [39] Wellman, Barry & Salaff Janet & Dimitrova, Dimitrina & Garton Laura & Gulia, Milena & Haythornthwaite, Caroline, 1996, 「Computer Networks as Social Networks: Colaborative Work, Telework, and Virtual Community」, 『Annual Review of Sociology』, Vol. 22(1996), pp.213~238
- [40] Williamson, Oliver E., 1981, 「The Economics of Organization: The Transaction Cost Aproach」, 『The Americal Journal of Sociology』, Vol. 87, No. 3, November, pp.548~577
- [41] www.commuterchallenge.org
- [42] www.ecommute.net
- [43] www.gilgordon.com
- [44] www.nvtc.org
- [45] www.telcoa.org
- [46] Office of Personnel Management, www.opm.gov
- [47] Bureau of Labor Statistics, www.bls.gov
- [48] www.kinds.or.kr
- [49] www.ciokorea.com